

## **Algemene voorwaarden ITTEL B.V. en WHIXX B.V.**

Tot stand gekomen op 16 mei 2025

Algemene Voorwaarden voor ITTEL B.V., statutair gevestigd te Enschede aan de Strootsweg 30, Unit 6 (7547 RW) ingeschreven bij de KvK onder nummer 61575909 en Whixx B.V., statutair gevestigd aan de Strootsweg 30, Unit 6 (7547 RW) ingeschreven bij de KvK onder nummer 78442060, hierna tezamen genoemd en beiden handelend onder de naam **“Whixx Telecom en ICT”**

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder voornoemd KvK nummers.

### **Artikel 1. Definities**

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1. *Algemene Voorwaarden:* De algemene voorwaarden als hierna vermeld.
2. *Opdrachtnemer:* Whixx B.V. en/of ITTEL B.V. wordt in deze Algemene Voorwaarden bedoeld: Whixx B.V., ingeschreven bij de KvK onder nummer 78442060 en ITTEL B.V., ingeschreven bij de KvK onder nummer 61575909;
3. *Factuur:* Elke door Whixx B.V. dan wel ITTEL B.V. aan Opdrachtgever verzonden specificatie van uit te voeren werkzaamheden c.q. diensten;
4. *Overeenkomst:* Elke overeenkomst gesloten tussen Whixx B.V. dan wel ITTEL B.V. en de Opdrachtgever, waaronder tevens begrepen de (getekende) offerte dan wel factuur, met inachtneming van de leveringsvoorwaarden (feitelijk de overeenkomst tot dienstverlening);
5. *Diensten/Werkzaamheden:* Alle werkzaamheden in welke vorm dan ook die Whixx B.V. dan wel ITTEL B.V. voor of ten behoeve van de Opdrachtgever (heeft) verricht;
6. *Opdrachtgever:* Degene die deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en/of opdracht heeft gegeven aan Whixx B.V. dan wel ITTEL B.V. tot het verrichten van de (overeengekomen) dienst(en).

### **Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en gelden voor iedere aanbieding en/of offerte dan wel werkzaamheden en iedere Overeenkomst gesloten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer werkzaamheden dan wel diensten levert aan Opdrachtgever van welke aard en onder welke benaming dan ook, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Indien er van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden schriftelijk wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort hun gelding behouden.

- 2.2 Door ondertekening van een door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toegezonden offerte, opdrachtbevestiging dan wel tot stand gekomen Overeenkomst verklaart de Opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van deze Algemene Voorwaarden en dat hij akkoord gaat met (de inhoud van) deze Algemene Voorwaarden.
- 2.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Opdrachtnemer voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.
- 2.4 De toepasselijkheid van eventuele andere Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In dat gevallen zullen partijen in overleg een nieuwe bepaling dan wel bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeenkomen die zo dicht mogelijk in de buurt komt van de strekking van de nietige of vernietigde bepaling.
- 2.6 Opdrachtnemer heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden tenminste één maand voor inwerkingtreding schriftelijk of elektronisch bekendgemaakt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever in de bekendmaking wijzen op het recht de Overeenkomst kosteloos te beëindigen indien de wijziging nadelig is voor Opdrachtgever, met inachtneming van de geldende opzegtermijn. Indien Opdrachtgever binnen één maand na bekendmaking bezwaar maakt maar niet opzegt, zullen partijen in overleg treden. Wijzigingen van ondergeschikt belang of wijzigingen die noodzakelijk zijn op grond van wet- en regelgeving kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 2.7 Indien en voor zover Opdrachtnemer producten of diensten van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de voorwaarden van de desbetreffende derde in verhouding tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. Indien om welke reden dan ook de voorwaarden van de derde niet van toepassing zijn, gelden onverkort deze Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 3. Offertes en aanbiedingen**

- 3.1 Iedere uiting, offerte en/of aanbieding van Opdrachtnemer is in beginsel vrijblijvend, tenzij schriftelijk door Opdrachtnemer anders vermeld.
- 3.2 Opdrachtnemer zal op aanvraag van een Opdrachtgever een offerte dan wel opdrachtbevestiging uitbrengen waarin de inhoud van de door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden staan vermeld. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop Opdrachtnemer zijn aanbieding dan wel offerte heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typfouten.
- 3.3 Opdrachtnemer is slechts aan een offerte of aanbieding gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever schriftelijk binnen de termijn voor aanvaarding, zoals vermeldt op de offerte, opdrachtbevestiging dan wel aanbieding, wordt bevestigd middels ondertekening van de offerte, opdrachtbevestiging dan wel aanbieding. De in de offerte, opdrachtbevestiging en/of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- 3.4 Indien er in de offerte, opdrachtbevestiging dan wel aanbieding een termijn voor aanvaarding daarvan is opgenomen, vervalt de offerte, opdrachtbevestiging dan wel aanbieding wanneer deze niet binnen de daartoe gestelde termijn wordt geaccepteerd.

- 3.5 Opdrachtnemer is te allen tijde bevoegd en gerechtigd de aanbieding, opdrachtbevestiging of offerte op te schorten of in te trekken.
- 3.6 Opdrachtnemer is uitsluitend gehouden tot het verrichten van nadere opdrachten, welke niet vallen onder de genoemde dan wel overeengekomen werkzaamheden en/of diensten uit de offerte, opdrachtbevestiging dan wel de aanbieding, indien Opdrachtnemer deze nadere opdrachten schriftelijk heeft aanvaard en Opdrachtgever het daarvoor verschuldigde voldoet aan Opdrachtnemer.
- 3.7 Indien de aanvaarding van de Opdrachtgever afwijkt, in welke (ondergeschikte) vorm dan ook, van hetgeen in de offerte is aangeboden, is Opdrachtnemer niet gebonden aan deze aanvaarding. Alsdan komt er geen Overeenkomst tot stand, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk instemt met de afwijkende aanvaarding.

#### **Artikel 4. Totstandkoming overeenkomst**

- 4.1 Een Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever komt tot stand door ondertekening dan wel anderszins schriftelijk c.q. elektronisch akkoord van de Opdrachtgever op de offerte, opdrachtbevestiging dan wel aanbieding. De offerte en/of opdrachtbevestiging dient binnen de termijn zoals vermeld in de offerte na verzending te zijn aanvaard bij gebreke waarvan de offerte komt te vervallen en hier geen rechten aan kunnen worden ontleend.
- 4.2 De leveringsvoorwaarden, opgenomen op de offerte, opdrachtbevestiging dan wel aanbieding, waaronder en/of op welke wijze de overeengekomen werkzaamheden en/of diensten worden verricht maken onderdeel uit van de offerte, opdrachtbevestiging en/of aanbieding en maken derhalve onderdeel uit van de Overeenkomst tussen partijen.
- 4.3 Een samengestelde offerte, opdrachtbevestiging dan wel aanbieding verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een deel van de in de offerte genoemde werkzaamheden en/of diensten tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 4.4 De Overeenkomst kan na aanvaarding niet worden geannuleerd door Opdrachtgever. Evenmin is tussentijds beëindiging van de Overeenkomst mogelijk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen dan wel schriftelijk met wederzijds goedvinden overeengekomen.
- 4.5 De rechten en verplichtingen die de Opdrachtgever heeft op grond van de Overeenkomst zijn niet overdraagbaar. Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van de Overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen, noch verpanden.

#### **Artikel 5. Prijzen**

- 5.1 Alle door Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn in euro's uitgedrukt en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders weergegeven.
- 5.2 Tarieven en/of prijzen kunnen, ook in het geval bij het sluiten van de Overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen en/of prijzen niet onder voorbehoud zijn gegeven, eenzijdig door Opdrachtnemer ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst worden verhoogd. Opdrachtnemer behoudt zich derhalve het recht voor de prijs en/of (uur)tarieven te verhogen dan wel wijzigen.
- 5.3 In het geval van een prijsverhoging als bedoeld in artikel 5.2 zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier zo spoedig als mogelijk schriftelijk van in kennis stellen.
- 5.4 Indien er geen vaste prijs en/of honorarium is overeengekomen, zal de factuur worden gebaseerd en vastgesteld op grond van de door Opdrachtnemer daadwerkelijk bestede uren. Het door Opdrachtnemer te hanteren uurtarief staat vermeldt op de offerte en/of

opdrachtbevestiging dan wel aanbieding doch kan ook eenzijdig op grond van artikel 5.2 van deze Algemene Voorwaarden worden gewijzigd.

- 5.5 Aan een door Opdrachtgever afgegeven voorcalculatie of begroting kan Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Opdrachtgever kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 5.6 Indien Opdrachtgever volgens de Overeenkomst bestaat uit meerdere (natuurlijke) personen dan wel meerdere rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle in de Overeenkomst opgenomen verplichtingen, waaronder begrepen de verplichting om tot tijdige en algehele betaling over te gaan.
- 5.7 Bij een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Opdrachtnemer gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de Overeenkomst genoemde termijn. Indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van Opdrachtnemer tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat Opdrachtnemer steeds gerechtigd is eenzijdig schriftelijk de tarieven en/of geldende prijzen aan te passen.
- 5.8 Een prijswijziging c.q. prijsverhoging is nimmer grond voor ontbinding van de Overeenkomst.
- 5.9 Indien Opdrachtgever weigert dan wel onvoldoende medewerking verleent aan de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, is Opdrachtgever steeds verplicht de overeengekomen diensten te voldoen c.q. te betalen aan Opdrachtnemer.

#### **Artikel 6. Wijze van uitvoering Overeenkomst en wijziging Overeenkomst**

- 6.1 Opdrachtnemer zal de werkzaamheden, voortvloeiende uit de Overeenkomst, uitvoeren op werkdagen en binnen de gebruikelijke werktijden van Opdrachtnemer alsmede met zorg en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, tenzij anders overeengekomen. In het kader van de door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden dan wel te leveren diensten geldt enkel een inspanningsverplichting voor Opdrachtnemer en uitdrukkelijk géén resultaatsverplichting, tenzij expliciet en schriftelijk anders tussen partijen overeengekomen.
- 6.2 Opdrachtnemer heeft het recht om bepaalde – door haar te bepalen – werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepassing van artikel 7:404, art. 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 6.3 Opdrachtnemer heeft het recht om de Overeenkomst in fasen dan wel gedeelten uit te voeren en, mits overeengekomen met de Opdrachtgever, het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling van Opdrachtgever te verlangen. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uitstellen tot het moment dat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en/of de werkzaamheden en factuur met betrekking tot de eerdere fase (volledig) heeft voldaan aan Opdrachtnemer.
- 6.4 Indien en zo lang een factuur door de Opdrachtgever niet – althans niet volledig dan wel binnen de daartoe gestelde betalingstermijn – is voldaan, heeft Opdrachtnemer het recht om haar werkzaamheden op te schorten totdat de Opdrachtgever de factuur volledig heeft voldaan.

- 6.5 De Opdrachtgever verstrekt tijdig alle benodigde gegevens of instructies, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Indien de voorgaande gegevens en instructies niet (tijdig), onvolledig of onjuiste gegevens c.q. informatie worden verstrekt, dan heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. Eventuele hiermee gepaard gaande extra kosten dan wel verdragingskosten, door Opdrachtnemer te bepalen, worden bij Opdrachtgever in rekening gebracht en zullen worden voldaan aan Opdrachtnemer.
- 6.6 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst aan te vullen dan wel te wijzigen, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig als mogelijk in kennis en zullen partijen in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de Overeenkomst.
- 6.7 Indien de Overeenkomst als bedoeld in artikel 6.6 wordt aangepast dan wel aangevuld, kan dit van invloed zijn op de overeengekomen (leverings c.q. uitvoerings)termijn alsook kan dit leiden tot financiële gevolgen voor Opdrachtgever, o.a. doch niet uitsluitend in de vorm van een prijsverhoging c.q. prijswijziging. In zulks geval zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte brengen.
- 6.8 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van apparatuur en/of programmatuur en voor het beveiligen van de gegevens. Tevens staat Opdrachtgever in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen en/of informatie.
- 6.9 Indien Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die bewilling beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties, doch staat Opdrachtnemer er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Opdrachtgever zal op haar beurt haar systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en beveiligd houden.
- 6.10 Opdrachtnemer kan aanwijzingen geven aan Opdrachtgever met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien Opdrachtgever aanwijzingen van Opdrachtnemer in dit kader niet of niet tijdig opvolgt, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk en vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 6.11 Opdrachtnemer is niet gehouden bij de uitvoering van de Overeenkomst aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten/werkzaamheden wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende (extra) werkzaamheden gefactureerd en vergoedt overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 7. Termijn uitvoering werkzaamheden/Overeenkomst**

- 7.1 De uit te voeren werkzaamheden c.q. diensten zullen door Opdrachtnemer worden uitgevoerd binnen een door Opdrachtnemer opgegeven termijn, welke termijn ingaat na ontvangst van de aanbetaling zoals bedoeld in artikel 12.1. Indien Opdrachtnemer gegevens of instructies nodig heeft van de Opdrachtgever, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, vangt de termijn voor uitvoering van de werkzaamheden aan nadat de

- Opdrachtgever deze heeft verstrekt aan Opdrachtnemer. Vervroegde uitvoering dan wel oplevering is te allen tijde toegestaan.
- 7.2 De in artikel 7.1 bedoelde uitvoeringstermijn c.q. uitvoeringsperiode vangt aan op het moment dat Opdrachtgever alle relevante en/of benodigde gegevens en/of informatie heeft verstrekt aan Opdrachtnemer.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden dan wel de Overeenkomst dan wel de levering van bepaalde (digitale) producten, een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is die termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
- 7.4 Voor zover en indien er sprake is van (extra) werkzaamheden dan wel meerwerk, als bedoeld in artikel 8, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om de opgegeven termijn – naar haar goedgevoelt – te verlengen.
- 7.5 Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn dient Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te tellen, waarbij aan Opdrachtnemer alsnog een redelijke termijn wordt geboden om uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
- 7.6 Overschrijding van de in lid 1 bedoelde termijn geeft Opdrachtgever nimmer enig recht op schadevergoeding noch het recht tot opschorting van diens betalingsverplichting(en). Evenmin kan een niet tijdige levering c.q. overschrijding van de termijn als bedoeld in lid 1 grond zijn voor ontbinding van de Overeenkomst.
- 7.7 In geval van overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer zal de termijn als bedoeld in lid 1 worden verlengd met ten minste de termijn van voornoemde overmacht dan wel naar eigen goeddunken van Opdrachtnemer
- 7.8 De Overeenkomst geldt als opgeleverd indien alle werkzaamheden door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd en Opdrachtgever expliciet hiervan op de hoogte stelt.

#### **Artikel 8. Extra dan wel gewijzigde werkzaamheden / Meerwerk**

- 8.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om extra en/of gewijzigde werkzaamheden dan wel meerwerk, welke op verzoek dan wel met (voorafgaande) instemming van Opdrachtgever worden verricht, separaat bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien een vaste prijs is overeengekomen zal Opdrachtnemer waar mogelijk Opdrachtgever op de hoogte stellen indien de wijziging dan wel extra werkzaamheden dan wel meerwerk tot gevolg heeft dat de oorspronkelijk overeengekomen (vaste) prijs zal worden overschreden en/of anderszins financiële consequenties aan de orde zijn.
- 8.2 Meerwerk betreft derhalve (extra) werkzaamheden die buiten de in de offerte dan wel Overeenkomst genoemde werkzaamheden dan wel diensten vallen.
- 8.3 Indien het werk uit de Overeenkomst is opgeleverd dan wel de werkzaamheden zijn afgerond door Opdrachtnemer, zoals bedoeld in artikel 7.8, kunnen veranderingen en/of aanpassingen op en/of aan het design binnen zeven dagen na oplevering door Opdrachtnemer kosteloos worden doorgevoerd mits dit tussen partijen in de Overeenkomst is overeengekomen.
- 8.4 Extra en/of gewijzigde werkzaamheden en/of meerwerk kunnen nimmer vallen onder de termijn als bedoeld in artikel 7, nu die werkzaamheden geen onderdeel uitmaken van de aanvankelijke opdracht en/of Overeenkomst. Dit kan dan ook leiden tot het verschuiven c.q. verlengen van (leverings)termijnen.
- 8.5 Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien door een, tussen partijen nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de afgesproken

diensten en/of werkzaamheden uit te voeren door Opdrachtnemer, het tijdstip van voltooiing der dienstverlening als bedoelt in artikel 9 zal worden beïnvloed.

- 8.6 Extra werkzaamheden dan wel meerwerk is nimmer een grond voor opzegging, noch ontbinding van de Overeenkomst.

## **Artikel 9 Levering en garanties**

- 9.1 Opdrachtgever is verplicht de door haar gekochte zaken en/of af te nemen c.q. overeengekomen diensten van Opdrachtnemer af te nemen op het moment waarop deze bij haar worden afgeleverd dan wel op het moment waarop deze volgens de Overeenkomst aan haar ter beschikking worden gesteld c.q. worden uitgevoerd.
- 9.2 Indien de Overeenkomst bestaat uit het maken c.q. leveren van programmatuur, internet/intranet sites en presentaties dan wel andersoortige digitale producten worden deze geacht te zijn aanvaard na gebruiksklare oplevering.
- 9.3 Indien Opdrachtnemer producten, zoals bijvoorbeeld hardware en/of telefoons, levert aan Opdrachtgever geldt het volgende. Levering vindt plaats doordat de zaak dan wel het product ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtgever. Na levering gaat het risico van de zaak over op Opdrachtgever. Alle door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat de Opdrachtgever hetgeen hij op grond van de Overeenkomst is verschuldigd deugdelijk is nagekomen en/of volledig heeft voldaan.
- 9.4 Indien de Levering niet kan geschieden als gevolg van omstandigheden die voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, zullen de zaken worden opgeslagen doch voor rekening en risico van Opdrachtgever. De hiermee gepaard gaan (opslag)kosten zullen worden doorberekend. Zo lang voornoemde kosten door de Opdrachtgever nog niet zijn betaald aan Opdrachtnemer, heeft Opdrachtnemer het recht de levering op te schorten tot algehele betaling is ontvangen. De daarmee gepaard gaande (opslag)kosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.
- 9.5 Het is Opdrachtnemer toegestaan eventuele zaken en/of werkzaamheden in gedeelten te leveren aan Opdrachtgever. Een en ander met inachtneming van artikel 6.3.
- 9.6 Aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat alle door de Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan.
- 9.7 Een eventueel gebrek c.q. wanprestatie in de uitvoering van de werkzaamheden dan wel diensten verricht door dan wel geleverde (roerende) zaken door Opdrachtnemer dienen op straffe van verval van de vorderingsrechten zijdens Opdrachtgever binnen zeven dagen na ontdekking door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtnemer alsook dient binnen een jaar na het informeren zoals hiervoor bedoeld de vordering in rechte aanhangig te worden gemaakt op straffe van verval van rechten zijdens Opdrachtgever. Indien één en ander niet voldoet aan de schriftelijke vastgelegde specificaties zal Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn de gebreken, mits tijdig gemeld herstellen. Het schriftelijk kenbaar maken van een gebrek c.q. wanprestatie schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.
- 9.8 Voor zover programmatuur, internet/intranet sites of presentaties dan wel anderszins worden geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geniet Opdrachtgever een gebruiksrecht. Dit gebruiksrecht is niet overdraagbaar en het is derhalve Opdrachtgever niet toegestaan

voornoemde dan wel de dragers waarop deze zijn vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze dan ook voor welk doel dan ook ter beschikking te stellen aan derden. Evenmin zal Opdrachtgever een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Na opzegging door de Opdrachtgever vervalt voornoemd gebruiksrecht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen en Opdrachtgever hiertoe een redelijke – door Opdrachtnemer – nader te bepalen vergoeding voldoet aan Opdrachtnemer in het kader van voortgezet gebruiksrecht. Het eigendomsrecht blijft berusten bij Opdrachtnemer.

- 9.9 Onverwijld na het einde van gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Opdrachtnemer retourneren. Bij het einde van het gebruiksrecht zal Opdrachtgever de betreffende exemplaren vernietigen en Opdrachtnemer van zodanig vernietiging onverwijld op de hoogte stellen.
- 9.10 Een vertraging in de levering zal nimmer grondslag zijn voor enigerlei schadevergoeding aan de zijde van Opdrachtgever.
- 9.11 In aanvulling op het gestelde in Algemene Voorwaarden geldt voor telecommunicatiediensten het volgende. Onder telecommunicatiediensten worden verstaan diensten zoals vaste en mobiele telefonie, internetverbindingen, en aanverwante diensten zoals gedefinieerd in artikel 1.1 van de Telecommunicatiewet.
- 9.12 Opdrachtnemer garandeert niet dat de door hem geleverde diensten/werkzaamheden, waaronder doch niet uitsluitend programmatuur, internet/intranet site of presentatie dan wel anderszins, zonder onderbrekingen of gebreken zullen werken of dat alle gebreken zullen worden verbeterd. Evenmin wordt de bereikbaarheid van bepaalde nummers of diensten via haar netwerk gegarandeerd. Indien er onderbrekingen dan wel gebreken zijn zal Opdrachtnemer dit indien gewenst door Opdrachtgever binnen een redelijke termijn herstellen. Garanties, in breedste zin des woords, in het kader van voornoemde worden derhalve geenszins gegeven door Opdrachtnemer, uitdrukkelijk ook niet indien Opdrachtgever wijzigingen heeft doorgevoerd.
- 9.13 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen gebruikersnamen, codes en/of wachtwoorden), document, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zijn vervaardigd, geleverd of gebruikt worden gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht. Opdrachtnemer is voorts niet aansprakelijk voor vertraagde of niet ontvangen telecommunicatie of gegevens, behoudens opzet, schuld en/of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 9.14 Bij aanvang van de dienstverlening zal voor consumentklanten een contractsamenvatting worden verstrekt conform artikel 7.1 lid 2 van de Telecommunicatiewet.

## **Artikel 10 Duur overeenkomst en opzegging**

- 10.1 De Overeenkomst wordt in beginsel aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer een andere (bepaalde) tijd dan wel termijn/duur zijn overeengekomen. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan, na ommekomst van een termijn van 24 maanden, op



- ieder moment tussentijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Van deze termijn en/of opzegtermijn kan schriftelijk worden afgeweken in de offerte.
- 10.2 Indien de Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, wordt deze na afloop van de bepaalde tijd steeds automatisch verlengd voor dezelfde periode, tenzij de Overeenkomst door één van partijen tijdig, inhoudende twee maanden voor afloop van de bepaalde tijd, wordt opgezegd. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar. Opzegging aan het einde van de overeengekomen duur geschiedt middels een aangetekende brief van de ene partij aan de andere partij met inachtneming van voornoemde opzegtermijn.
- 10.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst ter zake van telecommunicatiediensten geldt het volgende:
- a. In geval van opzegging zal Opdrachtnemer zich inspannen om de overgang naar een andere aanbieder zo soepel mogelijk te laten verlopen;
  - b. Bij nummerportabiliteit (de mogelijkheid om bestaande telefoonnummers te behouden bij overstap naar een andere telecomprovider) zal Opdrachtnemer conform de geldende regelgeving medewerking verlenen aan het overzetten van het telefoonnummer naar een andere aanbieder;
  - c. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever binnen 14 dagen na beëindiging een kopie verstrekken van alle gegevens die bij Opdrachtnemer zijn opgeslagen, in een gangbaar formaat;
  - d. Na de overgangsperiode of na het verstrekken van de gegevens als bedoeld onder c, zal Opdrachtnemer alle gegevens van Opdrachtgever verwijderen met inachtneming van wettelijke bewaarplichten.

## **Artikel 11      Ontbinding**

- 11.1 Opdrachtnemer heeft het recht met onmiddellijke ingang de Overeenkomst(en) geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring, zonder ingebrekestelling of gerechtigde tussenkomst en onverminderd aan Opdrachtnemer verder toekomende rechten, indien:
- Opdrachtnemer na het sluiten van de Overeenkomst omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever diens verplichtingen niet zal nakomen;
  - Door vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
  - Opdrachtgever overlijdt, in staat van faillissement wordt verklaard of een zijn/haar faillissement is aangevraagd, uitstel van betaling heeft aangevraagd, een WHOA aanvraag heeft gedaan, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, zijn bedrijf heeft stilgelegd, er ten laste van hem beslag wordt gelegd op zijn vermogen dan wel een deel van zijn vermogen of zijn bedrijf aan derden overdraagt;
  - Opdrachtgever onder curatele wordt gesteld;
  - Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van één of meer van zijn verplichting(en) uit de Overeenkomst(en) dan wel Opdrachtgever niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;

- Aan Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of – naar oordeel van Opdrachtnemer - onvoldoende is;
  - Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.
- 11.2 Indien Opdrachtnemer op grond artikel 11.1 de Overeenkomst ontbindt, zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever, ongeacht uit welke overeenkomst de vorderingen voortvloeien, direct en geheel opeisbaar zonder dat Opdrachtnemer aansprakelijk is voor enigerlei kosten aan de zijde van Opdrachtgever, noch schadevergoeding is verschuldigd aan Opdrachtgever en/of aan garantie is gehouden.
- 11.3 Opdrachtnemer is voorts gerechtigd de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden indien de Opdrachtgever na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, gedurende acht dagen nalatig blijft ter zake de nakoming van zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer.
- 11.4 Tevens is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst eenzijdig op te zeggen dan wel te ontbinden indien de Overeenkomst dan wel de door hem uit te voeren werkzaamheden en/of diensten voor haar onuitvoerbaar zijn gebleken dan wel anderszins omstandigheden voordien welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer gevergd kan worden. Opdrachtgever heeft in een dergelijk geval als bedoeld in dit artikellid geen recht op enige vorm van schadevergoeding.
- 11.5 Indien Opdrachtnemer overgaat tot ontbinding van de Overeenkomst(en) met de Opdrachtgever op grond van artikel 11.3, verbeurt Opdrachtgever ten bate van Opdrachtnemer een direct opeisbare boete, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, van 15% van de overeengekomen (aanneem)som, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om volledige schadevergoeding en eventuele kosten te eisen.
- 11.6 Indien de ontbinding is toe te rekenen aan een toerekenbare tekortkoming zijdens Opdrachtgever, is Opdrachtgever gehouden alle door Opdrachtnemer dientengevolge geleden schade te vergoeden.
- 11.7 Ondeugdelijke levering vormt geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst, behalve indien de geleverde producten een wezenlijk gebrek vertonen in hun essentiële functie(s) en zulks binnen zes maanden na levering aangetoond is onherstelbaar te zijn, zulks een en ander ter beoordeling van Opdrachtnemer.

## **Artikel 12. Betalingsvoorwaarden en incassokosten**

- 12.1 Opdrachtgever verplicht zich de declaraties binnen veertien dagen na factuurdatum te voldoen aan Opdrachtnemer, tenzij de factuur en/of de Overeenkomst een andere betaaltermijn vermeldt.
- 12.2 Opdrachtnemer zal factureren conform de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst in gedeelten wordt uitgevoerd dan wel opgeleverd, is Opdrachtnemer gerechtigd om ook te factureren in delen, waarbij geldt dat facturatie maandelijks plaatsvindt.
- 12.3 Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook. Bezwaren aan de zijde van Opdrachtgever tegen de hoogte van de factuur

schorten noch de betalingsverplichtingen, noch de (betalings)termijnen, op. Betaling door Opdrachtgever geschiedt in Euro's.

- 12.4 Indien de Opdrachtgever in gebreke is en/of blijft met tijdige betaling van de factuur dan wel de aanbetaling als bedoeld in artikellid 1 en 3, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder ingebrekestelling. Alsdan is de Opdrachtgever die tevens consument is een rente verschuldigd van 3% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. De Opdrachtgever die handelt in de uitoefening van diens beroep of bedrijf dan wel een rechtspersoon is, is in voornoemd geval een rente van 5% per maand verschuldigd, tenzij de wettelijke handelsrente al bedoeld in artikel 6:119a BW hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente is verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde (factuur)bedrag. Een en ander laat de overige wettelijke en/of contractuele rechten van Opdrachtnemer onverlet.
- 12.5 In geval van verzuim als bedoeld in artikel 12.4 heeft Opdrachtnemer het recht om de uitvoering (een deel) van de Overeenkomst op te schorten dan wel de Overeenkomst te ontbinden, zulks uitsluitend naar beoordeling en keuze van Opdrachtnemer, zonder enige gehoudenheid tot vergoeding jegens Opdrachtgever. Voornoemde geldt in ieder geval tot het moment dat Opdrachtgever aan diens betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- 12.6 Indien er sprake is van meerwerk dan wel extra werkzaamheden staat het Opdrachtnemer vrij om periodiek te factureren.
- 12.7 Alle door Opdrachtgever verrichte betalingen zullen worden verrekend met de oudste factuur die Opdrachtgever nog bij Opdrachtnemer heeft openstaan zulks ongeacht het door de Opdrachtgever doorgegeven betalingskenmerk dan wel de gegeven omschrijving.
- 12.8 Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig één van zijn betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer nakomt, dan komen naast de overeengekomen prijs en/of uren en/of (redelijke) kosten, alle (incasso)kosten, waaronder tevens begrepen redelijke gerechtelijke en/of buitengerechtelijke incassokosten (berekend aan de hand van het Besluit Vergoeding Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK)) alsmede kosten voor een deskundige, ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever.

### **Artikel 13. Opschorting**

- 13.1 Naast de in de hiervoor bedoelde artikelen genoemde mogelijkheden en/of bevoegdheden zijdens Opdrachtnemer tot opschorting van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever is Opdrachtnemer eveneens tot opschorting bevoegd indien Opdrachtgever in surseance van betaling verkeert dan wel in staat van faillissement wordt verklaard, faillissement is aangevraagd dan wel op andere wijze de beschikking over diens vermogen verliest.
- 13.2 Opdrachtnemer behoudt, onverminderd haar opschortingsbevoegdheden, het recht om algehele schadevergoeding te vorderen van Opdrachtgever.

### **Artikel 14. Overmacht**

- 14.1 Onder overmacht in de zin van deze voorwaarden wordt onder andere, doch niet uitsluitend, de volgende omstandigheden en/of situaties bedoeld: uitsluiting, brand, sabotage, oproer, waterschade, natuurrampen of andere van buiten komende onheilen, blikseminslag, mobilisatie, oorlog, explosie, verkeersbelemmeringen, transportbelemmeringen, blokkades,

in- of uitvoerbelemmeringen of andere (belemmerende) overheidsmaatregelen, epidemieën en/of pandemieën, stagnatie of vertraging in de aanvoer van benodigdheden en/of in het productieproces van toeleveranciers c.q. derden, storing in energievoorzieningen in welke aard dan ook, storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (cyber)crime of (cyber)vandalisme, uitstroming van gevaarlijke stoffen en/of gassen, werkstaking, uitval of gebrek aan personeel, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, al dan niet toerekenbare tekortkoming van derden door Opdrachtnemer ingeschakeld ten behoeve van uitvoering van (een deel van) de Overeenkomst alsmede elke omstandigheid, waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd ten gevolge waarvan de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer in redelijkheid niet van Opdrachtgever mag worden verlangd.

- 14.2 Het in artikellid 1 bepaalde is eveneens van toepassing indien het door Opdrachtnemer ingeschakelde derden betreft.
- 14.3 Opdrachtnemer is gerechtigd, gedurende de periode dat de overmachtssituatie voortduurt, om diens verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten. Indien de overmachtssituatie langer dan twee maanden voortduurt, is Opdrachtnemer gerechtigd om de Overeenkomst door middel van een (eenzijdige) schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden. In voornoemd geval kunnen geen van partijen aanspraak maken op enigerlei vorm van schadevergoeding.
- 14.4 Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid de (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer haar werkzaamheden had moeten uitvoeren dan wel had moeten nakomen.
- 14.5 Indien Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde kan worden gehecht, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren aan Opdrachtgever. De Opdrachtgever is alsdan gehouden deze factuur te voldoen, als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.
- 14.6 In geval blijkt dat de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer ten gevolge van overmacht bezwaarlijk of onmogelijk wordt en niet binnen twee maanden alsnog kan worden uitgevoerd, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst voor zover deze nog niet is uitgevoerd, middels een schriftelijke kennisgeving te ontbinden.
- 14.7 Indien zich een overmachtssituatie voordoet is Opdrachtnemer niet gehouden tot vergoeding van enige schade.

#### **Artikel 15. Aansprakelijkheid**

- 15.1 Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden uitvoeren met inachtneming van de eisen van goed vakmanschap en naar beste inzicht en vermogen verrichten. Garanties met betrekking tot de resultaten van de werkzaamheden Opdrachtnemer kunnen evenwel niet gegeven worden.
- 15.2 Opdrachtnemer is louter aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor directe schade welke is ontstaan door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst zijdens Opdrachtnemer dan wel schade die is ontstaan door bewuste roekeloosheid, opzet of schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 15.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: materiële schade aan eigendommen van Opdrachtgever, redelijke kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken ter vaststelling van

de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en de omvang van die schade, redelijke kosten die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft moeten maken, en redelijkerwijs kon en mocht maken, ter voorkoming of beperking van de schade doch zulks louter voor zover Opdrachtgever kan aantonen dat die kosten ook daadwerkelijk hebben geleid tot een beperking van de directe schade, redelijke kosten in de zin van artikel 6:96 lid 2 sub c BW.

- 15.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enigerlei indirecte schade geleden door Opdrachtgever, waaronder doch niet uitsluitend: gevolgschade, gederfde omzet en/of winst, gemiste besparingen, claims van derden, bedrijfsstagnatie, vertragingsschade, schade wegens waardevermindering, gederfd genot, immateriële schade, verlies van gegevens of documenten, schade in verband met kosten van vervangend vervoer en/of vervangende apparatuur of schade veroorzaakt door hulppersonen en/of derden die Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst heeft ingeschakeld. Evenmin is Opdrachtnemer aansprakelijk voor technische en/of elektronische storingen in breedste zin des woords.
- 15.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens dan wel informatie. Evenmin is Opdrachtnemer aansprakelijk voor verlies van gegevens, informatie en/of documenten.
- 15.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk c.q. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enigerlei schade van welke aard dan ook, ontstaan doordat de Opdrachtgever dan wel diens werknemers dan wel andere personen waar Opdrachtgever gezag over uitoefent, zich niet houden aan dan wel producten gebruiken in strijd met de door Opdrachtnemer verstrekte instructies en/of veiligheidsvoorschriften of anderszins bij het gebruik een fout maakt en/of indien Opdrachtgever zonder Opdrachtnemer schriftelijke toestemming, hetzij veranderingen/wijzigingen aanbrengt of reparaties uitvoert aan de geleverde producten, hetzij deze aan Opdrachtnemer retourneert of er op andere wijze over beschikt.
- 15.7 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is geen geval hoger dan en derhalve beperkt tot het bedrag dat de verzekering van Opdrachtnemer uitkeert te vermeerderen met het eigen risico dat Opdrachtnemer op grond van die verzekering draagt.
- 15.8 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen, die worden verstrekt voordat de Overeenkomst tot stand komt. Voor eventuele onjuistheden aanvaardt Opdrachtnemer op generlei wijze enige aansprakelijkheid.
- 15.9 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van cyber-terreur of aanvallen van internethackers, ook niet in het geval Partijen een Service Level Agreement hebben gesloten.
- 15.10 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het, om welke reden dan ook, offline of buiten bereik zijn van een door Opdrachtnemer ontwikkelde software dan wel anderszins buiten bereik zijn van de door Opdrachtnemer te leveren diensten (zoals netwerkstoringen en/of telefoonstoringen, in breedste zin des woords).
- 15.11 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de compatibiliteit met door derde partijen geleverde apparatuur of software, tenzij Opdrachtnemer specifieke compatibiliteit heeft gegarandeerd.
- 15.12 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van zijn diensten en netwerken conform artikel 11.2 van de Telecommunicatiewet. Deze maatregelen waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau dat in verhouding staat tot het

- betreffende risico. In geval van een bijzonder risico voor de beveiliging van het netwerk zal Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over dit risico en, voor zover de Opdrachtgever dit risico zelf niet kan afwenden, tevens over de maatregelen die Opdrachtgever kan treffen en de kosten die daaraan verbonden zijn.
- 15.13 Indien sprake is van een inbreuk op de beveiliging die nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van persoonsgegevens die door Opdrachtnemer in het kader van de geleverde telecommunicatiediensten worden verwerkt, zal Opdrachtnemer handelen conform de meldplicht uit artikel 11.3a van de Telecommunicatiewet. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit het melden van een inbreuk, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 15.14 Opdrachtnemer bewaart bepaalde telecommunicatiegegevens conform artikel 13.2a van de Telecommunicatiewet en de bijbehorende bijlage. Deze gegevens worden uitsluitend bewaard ten behoeve van het onderzoeken, opsporen en vervolgen van ernstige misdrijven en worden niet voor andere doeleinden gebruikt, tenzij wettelijk toegestaan onder artikel 11.13.
- 15.15 Opdrachtnemer kan onder omstandigheden verplicht zijn medewerking te verlenen aan een wettelijk bevoegd gegeven vordering tot het verstrekken van gegevens van Opdrachtgever of diens gebruikers aan bevoegde autoriteiten zoals bedoeld in het Besluit verstrekking gegevens telecommunicatie. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van deze wettelijk verplichte medewerking.
- 15.16 Specifieke aansprakelijkheid telecommunicatiediensten  
Naast de algemene aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel geldt dat Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk is voor:
- a) schade als gevolg van onderbrekingen in, of blokkeringen van toegang tot, het systeem of het internet bij Opdrachtnemer of derden;
  - b) schade als gevolg van wijzigingen in de telecommunicatie-infrastructuur buiten de macht van Opdrachtnemer;
  - c) schade als gevolg van het gebruik van netwerken van derden om communicatie tot stand te brengen;
  - d) schade voortvloeiend uit de inhoud van gecommuniceerde gegevens of informatie;
  - e) schade voortvloeiend uit onrechtmatige toegang door derden tot telecommunicatienetwerken en -gegevens, tenzij Opdrachtnemer aantoonbaar onvoldoende beveiligingsmaatregelen heeft genomen conform artikel 11.2 van de Telecommunicatiewet.
- 15.17 Opdrachtnemer maakt bij het leveren van telefoniediensten gebruik van nummeridentificatie conform artikel 11.9 van de Telecommunicatiewet. Opdrachtgever heeft het recht om nummerweergave per oproep of per aansluiting te blokkeren. Opdrachtnemer kan deze blokkering opheffen indien dit noodzakelijk is voor het achterhalen van hinderlijke of kwaadwillige oproepen, of indien dit noodzakelijk is voor hulpdiensten.
- 15.18 In afwijking van de algemene aansprakelijkheidsbeperking heeft Opdrachtgever, conform artikel 7.1a van de Telecommunicatiewet, recht op een compensatie bij storingen in de dienstverlening die langer dan 12 uur aaneengesloten duren, tenzij de storing het gevolg is van overmacht als genoemd in artikel 14 van deze voorwaarden. De compensatie wordt naar rato berekend over de maandelijkse abonnementskosten en bedraagt 1/30e deel van het maandbedrag per dag dat de storing voortduurt tot een maximum van het maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende dienst.

- 15.19 Iedere (eventuele) aansprakelijkheidsvordering jegens Opdrachtnemer vervalt binnen één jaar nadat de Opdrachtgever bekend is geraakt met het schade (toe)brennende feit of omstandigheid of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

#### **Artikel 16. Vrijwaring**

- 16.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor mogelijke aanspraken van derden.
- 16.2 Indien Opdrachtnemer door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden Opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer en derden komen verder voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 17. Privacy**

- 17.1 Opdrachtnemer voldoet aan haar verplichtingen die uit den hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als verwerker op haar rusten. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 17.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat zij alle wettelijke verplichtingen betreffende verwerking van persoonsgegevens, waaronder begrepen de AVG en UAVG aan haar opgelegd, door haar worden nageleefd. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk, noch verantwoordelijk voor het door Opdrachtgever naleven van de wet- en regelgeving waaraan Opdrachtgever moet voldoen. De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst dan wel werkzaamheden van Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden verwerkt, ligt bij Opdrachtgever.
- 17.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer in ruimste zin des woords voor alle aanspraken van derden, waaronder begrepen overheidsinstellingen, wegens schending van wetgeving en/of derden van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt.
- 17.4 De gegevens en informatie die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt, zullen door Opdrachtnemer zorgvuldig en vertrouwelijk worden bewaard. Opdrachtnemer houdt een verwerkingsregister bij.
- 17.5 Opdrachtgever heeft het recht op inzage, correctie en verwijdering van de aan Opdrachtnemer beschikbaar gestelde persoonsgegevens.
- 17.6 Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens van Opdrachtgever enkel en alleen gebruiken voor de doeleinden waartoe deze zijn verstrekt, één en ander in het kader van de tussen partijen gesloten Overeenkomst alsmede de onderhavige algemene voorwaarden.
- 17.7 Voor meer informatie over de wijze waarop Opdrachtnemer de persoonsgegevens van Opdrachtgever verwerkt, kan Opdrachtgever te allen tijde contact opnemen met Opdrachtnemer.

#### **Artikel 18. Geheimhouding / Vertrouwelijkheid**

- 18.1 Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke Informatie, waaronder begrepen informatie, beeldmateriaal en/of aangeleverde documenten, die zij hebben verkregen om de Overeenkomst(en) te kunnen uitvoeren dan wel hebben verkregen in het kader van de Overeenkomst. Alle informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of naar voren komt uit de aard van

de informatie. Deze verplichting geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is, ingevolge een rechterlijke uitspraak en/of een wettelijk voorschrift.

- 18.2 Opdrachtnemer mag de kennis die zij heeft opgedaan bij het uitvoeren van de Overeenkomst(en) gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen beschikbaar komt voor derden.
- 18.3 Alle verplichtingen uit dit artikel blijven onverkort van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de wijze van beëindiging van de Overeenkomst.
- 18.4 Opdrachtnemer verstrekt nimmer de (persoons)gegevens van Opdrachtgever aan derden, dan wel zal nimmer een derde daartoe toegang geven, behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 18.6 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt zal deze slechts mogen gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

#### **Artikel 19. Eigendomsvoorbehoud**

- 19.1 Opdrachtnemer behoudt zich het eigendom voor van alle door haar aan de Opdrachtgever afgeleverde zaken, totdat Opdrachtgever alle verplichtingen die uit alle overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever voortvloeien is nagekomen. Voornoemd eigendomsvoorbehoud geldt ook in het kader van door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden ter uitvoering van de overeenkomst(en) ten behoeve van Opdrachtgever, totdat Opdrachtgever ook alle daarop betrekking hebbende vorderingen geheel heeft voldaan aan Opdrachtnemer. Tevens geldt het eigendomsvoorbehoud voor de vorderingen die Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever heeft dan wel mag verkrijgen wegens het tekortschieten in een of meer van zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer.
- 19.2 Gedurende de periode dat de eigendom niet op Opdrachtgever is overgegaan, mag Opdrachtgever de geleverde zaken en/of diensten, noch vorderingen, niet verpanden, vervreemden of aan derden enig ander recht daarop verlenen. Opdrachtgever is verplicht iedere omstandigheid die Opdrachtnemer in haar belang als eigenaar van de zaak schaadt of kan schaden bij Opdrachtnemer te melden.
- 19.3 Opdrachtnemer is tot generlei vrijwaring van de Opdrachtgever voor diens aansprakelijkheid als houder van de zaak gehouden. Anderzijds vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer voor aanspraken die derde(n) jegens Opdrachtnemer geldend zullen kunnen maken in verband met het eigendomsvoorbehoud.
- 19.4 Indien Opdrachtgever met de nakoming van verplichtingen tekortschiet of Opdrachtnemer goede gronden heeft aan te nemen dat Opdrachtgever daarin zal tekortschieten, is Opdrachtnemer gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaken terstond terug te nemen. Na terugneming zal Opdrachtgever deels worden gecrediteerd voor de marktwaarde, verminderd met de met het oog op de terugneming gemaakte kosten en verminderd met hetgeen Opdrachtgever voorts ter zake de niet nakoming van zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer is verschuldigd.
- 19.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en/of geheimhouding van de materialen. Indien de Opdrachtgever in strijd met



voornoemde zin heeft gehandeld en over is gegaan tot verwijdering, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, verbeurd Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer zonder dat tussenkomst van de civiele rechter noodzakelijk is, een direct opeisbare boete ad. € 5.000,-, alsmede € 500 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van € 25.000,--. Opdrachtnemer heeft het recht om, naast voornoemde boete, vergoeding te vorderen van de daadwerkelijk door haar geleden schade.

- 19.7 Opdrachtnemer kan het wettelijke retentierecht uitoefenen op al hetgeen zij voor of namens Opdrachtgever onder zich heeft, zolang de door Opdrachtnemer geleverde goederen of diensten niet volledig door Opdrachtgever zijn betaald, inclusief eventuele schaden, rente en kosten welke Opdrachtgever krachtens de overeenkomst c.q. deze algemene leveringsvoorwaarden jegens Opdrachtnemer verschuldigd is of zal zijn.

## **Artikel 20      Intellectuele eigendom**

- 20.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, en andere materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar.
- 20.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 20.3 Indien Opdrachtnemer bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Opdrachtnemer niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden.
- 20.4 Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Opdrachtnemer toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te verwijderen of te omzeilen.

## **Artikel 21.      Toepasselijk recht en geschillen**

- 21.1 Op alle rechtsbetrekkingen en/of Overeenkomst(en) waarbij Opdrachtnemer partij is dan wel anderszins betrokken is, alsmede alle rechtsverhoudingen die daaruit voortvloeien, is

uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien Opdrachtgever haar woonplaats dan wel vestigingsplaats in het buitenland heeft.

- 21.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst(en) en/of onderhavige Algemene Voorwaarden worden uitsluitend beslecht door de Rechtbank Overijssel, locatie Almelo, zulks onverminderd het recht van Opdrachtnemer om een geschil met een buitenlandse Opdrachtgever te doen beslechten door de bevoegde buitenlandse rechter.