Algemene voorwaarden van:

IVIN
Zeeweg 119
1971 HA IJmuiden

Inschrijfnummer K.v.K.: 34110184

Artikel 1: Toepasselijkheid - definities

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van ons en op al onze overeenkomsten van opdracht en verkoop die wij met u sluiten.
2. Als (een deel van) een bepaling nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.
3. Bij een afwijking tussen deze algemene voorwaarden en een vertaling hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op na- of deelbestellingen, vervolg- of deelopdrachten.
5. Alle bepalingen in deze algemene voorwaarden zijn zowel geschreven voor onze zakelijke opdrachtgevers en kopers als voor consumenten. Wij gebruiken de term "consument", wanneer een bepaling een afwijking of aanvulling bevat die alleen geldt voor consumenten. Een **"consument"** is: een natuurlijke persoon die handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. Dit betekent dat u alleen een "consument" bent als u privé zaken doet met ons.
6. Verder gebruiken wij in deze algemene voorwaarden de volgende termen:
   a. **aanbod**: ieder aanbod van ons, al dan niet in de vorm van een schriftelijke begroting of offerte;
   b. **schriftelijk**: per brief, per e-mail of iedere andere vorm van communicatie die hiermee gelijk gesteld kan worden, zoals WhatsApp-berichten;
   c. **documenten**: zowel fysieke als digitale documenten, bijvoorbeeld door u of ons te maken of te verstrekken adviezen, berekeningen, schetsen, ontwerpen, tekeningen, rapporten e.d.
   d. **informatie**: zowel genoemde documenten als overige (mondelinge) gegevens;
   e. **opdracht**: een opdracht voor het verrichten van onze werkzaamheden of het leveren van onze diensten. Bijvoorbeeld op het gebied van websites, apps, hosting, cloudoplossingen, systeembeheer of consultancy;
   f. **zaken**: de door ons te leveren zaken, onze producten. Bijvoorbeeld hardware (apparatuur) met bijbehorende onderdelen, of standaard- of maatwerk software.

Artikel 2: Aanbod

1. Tenzij wij in of bij ons aanbod anders vermelden, is ons aanbod 30 dagen geldig. Binnen deze termijn kunt u ons aanbod accepteren. Vermelden wij geen geldigheidstermijn? Dan betreft het een vrijblijvend aanbod. Een vrijblijvend aanbod mogen wij altijd uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van uw aanvaarding nog herroepen.
2. Een samengesteld aanbod verplicht ons niet tot levering van een deel van de aangeboden prestatie of zaken tegen een overeenkomstig deel van de (totale) prijs of vergoeding.
3. Als wij ons aanbod baseren op uw informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn, of naderhand wijzigt, mogen wij de opgegeven prijzen, tarieven en/of termijnen hieraan aanpassen.
4. Ons aanbod en onze prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen of nieuwe opdrachten.

5. Aan u getoonde of verstrekte modellen en voorbeelden, opgaven van (technische) specificaties, functionaliteiten, capaciteiten en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal of op onze website zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden alleen ter aanduiding. U kunt hieraan geen rechten ontlenen.
6. De verstrekte modellen en voorbeelden blijven ons eigendom. Zodra wij dit vragen, retourneert u deze aan ons. De kosten van retournering zijn voor uw rekening.
7. Als wij kosten maken ten behoeve van ons aanbod, mogen wij deze kosten aan u doorberekenen. Wij informeren u dan op voorhand.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst - opdracht

1. De overeenkomst komt tot stand nadat u ons aanbod heeft geaccepteerd, bijvoorbeeld door uw akkoord te geven op onze offerte of begroting, of onze overeenkomst te ondertekenen. Als uw acceptatie afwijkt van het aanbod, komt de overeenkomst pas tot stand nadat wij schriftelijk met de afwijkingen hebben ingestemd.
2. Wij zijn pas gebonden aan:
   a. een opdracht of bestelling zonder daaraan voorafgaand aanbod;
   b. mondelinge afspraken;
   c. aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of overeenkomst;
   nadat wij dit schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering van de opdracht, bestelling of afspraken zijn begonnen.
3. Bij een opdracht geeft u duidelijk, schriftelijk aan wat de aard, inhoud en omvang van de opdracht is. Wijzigingen in een al verstrekte opdracht geeft u ook duidelijk, schriftelijk aan ons door.
4. Tenzij wij anders overeenkomen, mag u uw rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet zonder onze toestemming aan een derde overdragen.
5. Let wel: wij zijn alleen gebonden aan wat wij uitdrukkelijk met u overeenkomen. Dit betekent dat wij alleen gehouden zijn de werkzaamheden en leveringen te verrichten zoals omschreven in het door u geaccepteerde aanbod of zoals wij eventueel op een later tijdstip nog nader met u overeenkomen. Wij zijn niet gebonden aan hetgeen u verwacht of dacht met ons te zijn overeengekomen. In dit kader adviseren wij u dringend ons aanbod altijd goed door te lezen. Heeft u vragen of twijfelt u of iets al dan niet is inbegrepen in het aanbod? Neem dan contact met ons. Dit kan onjuiste verwachtingen en/of mogelijke teleurstellingen achteraf aan uw zijde voorkomen.

Artikel 4: Vergoeding - prijzen, tarieven

1. Tenzij wij met u een vaste (al dan niet periodieke) vergoeding voor een opdracht overeenkomen (bijvoorbeeld een all-in prijs voor een project), berekenen wij onze vergoeding op basis van de bestede uren tegen het met u overeengekomen of ons gebruikelijke uurtarief. Bij meningsverschillen over de bestede of de in rekening gebrachte uren is onze urenregistratie bindend, behoudens uw tegenbewijs.
2. Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat wij de hoeveelheid werk niet goed hebben ingeschat, mogen wij een overeengekomen vaste vergoeding verhogen, mits de inschattingsfout ons niet te verwijten valt en wij de opdracht in redelijkheid niet kunnen uitvoeren tegen de overeengekomen vergoeding.
3. Bij spoedopdrachten of als wij overeengekomen werkzaamheden op uw verzoek verrichten buiten onze normale werkdagen, mogen wij aan u een toeslag berekenen. Onze normale werkdagen zijn: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) van 09.00 uur tot 17.00 uur.
4. Onze in een aanbod, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals transport- of verzendkosten, reiskosten, parkeerkosten en declaraties van ingeschakelde derden.

5. Prijsverlagingen na het sluiten van de overeenkomst door - bijvoorbeeld - kortingsacties geven u geen recht op een prijsvermindering.
6. Wij kunnen een geldigheidstermijn verbinden aan door ons opgegeven prijzen. Tenzij anders vermeld, zijn prijzen voor te leveren hardware of software bijvoorbeeld dagprijzen die kunnen fluctueren. U ontvangt een definitieve prijs bij acceptatie van ons aanbod.
7. Als wij na het sluiten van de overeenkomst te maken krijgen met (kost)prijsverhogende omstandigheden, mogen wij de met u overeengekomen prijzen/tarieven hieraan aanpassen. (Kost)prijsverhogende omstandigheden zijn in ieder geval wijzigingen in wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen, wijzigingen in de prijzen van benodigde onderdelen of wijzigingen in de tarieven van ingeschakelde derden.
8. Bent u een consument en betreft het een prijs- of tariefwijziging binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst? Dan mag u de overeenkomst binnen 5 werkdagen na onze melding van de wijziging ontbinden. Ontbinding geschiedt door een aan ons gerichte schriftelijke verklaring.
9. Bij duurovereenkomsten mogen wij jaarlijks een reguliere prijs- of tariefverhoging doorvoeren en aan u doorberekenen. Wij informeren u uiterlijk één maand voor de ingangsdatum van de verhoging.

Artikel 5: Inschakelen van derden

Wij mogen leveringen en werkzaamheden door derden laten uitvoeren.

Artikel 6: Verplichtingen

1. U zorgt ervoor dat:
   a. u alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig aan ons verstrekt;
   b. de aangeleverde bestanden, gegevensdragers, software e.d. voldoen aan de hiervoor overeengekomen specificaties en vrij zijn van virussen en defecten;
   c. u zelf eventuele licenties van derden verkrijgt voor auteursrechtelijk beschermd materiaal dat wij op uw verzoek gebruiken;
   d. u, uw medewerkers en derden die door u bij de uitvoering van onze overeenkomst betrokken worden alle noodzakelijke of gevraagde medewerking aan ons verleent of verlenen;
   e. u geleverde zaken conform de door ons gegeven (gebruiks-)aanwijzingen, instructies, adviezen, handleidingen e.d. gebruikt en - indien aan de orde - adequaat beveiligt;
   f. wij - bij werkzaamheden op uw locatie - op de overeengekomen datum en tijd toegang krijgen tot de werklocatie en deze locatie voldoet aan de geldende wettelijke (veiligheids-)eisen;
   g. wij - bij werkzaamheden aan uw apparatuur of systemen - op de overeengekomen datum en tijd toegang krijgen tot - of kunnen beschikken over - deze apparatuur of systemen;
   h. wij op de werklocatie kosteloos kunnen beschikken over de door ons gewenste aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, internet e.d. Verloren arbeidsuren als gevolg van uitval van deze voorzieningen zijn voor uw rekening;
   i. wij - op ons verzoek - onze apparatuur, hulpmiddelen, eigendommen e.d. op de werklocatie kunnen opslaan of opbergen zonder dat beschadiging of diefstal kan plaatsvinden;
   j. op de werklocatie kosteloos de door ons in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn.
2. U garandeert dat de aan ons verstrekte informatie correct en volledig is en vrijwaart ons voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het onjuist of onvolledig zijn van deze informatie.
3. U bent aansprakelijk voor verlies, diefstal en overige schade aan de apparatuur e.d. die wij tijdens de uitvoering van de overeenkomst bij u hebben opgeslagen.
4. Voldoet u niet (tijdig) aan voornoemde verplichtingen of aan uw overige verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden? Dan mogen wij de uitvoering van de overeenkomst

opschorten totdat u wel aan uw verplichtingen heeft voldaan. De kosten en overige gevolgen (bijvoorbeeld schade) die hieruit voortvloeien zijn voor uw rekening en risico.
5. Als u uw verplichtingen niet nakomt en wij niet direct nakoming verlangen, tast dit ons recht niet aan om later alsnog nakoming van u te vragen.

Artikel 7: Vertrouwelijke informatie

1. Wij houden alle informatie die wij bij het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van of over u krijgen geheim. Wij geven deze informatie alleen aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Wij nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om deze informatie geheim te houden. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor onze werknemers en derden die onder onze verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn.
3. Wij verwerken informatie die valt onder de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) conform de AVG en de op onze website gepubliceerde privacy verklaring. Ook melden eventuele inbreuken op de beveiliging van de informatie conform de AVG.
4. De geheimhoudingsplicht geldt niet wanneer wij de informatie als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak moeten openbaren en ons niet kunnen beroepen op een wettelijk verschoningsrecht of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt ook voor de werknemers en derden zoals bedoeld in lid 2.
5. Tenzij wij anders overeenkomen, mogen wij wel altijd publiceren over - of refereren naar - nog lopende of al voor u afgeronde projecten met vermelding van uw bedrijfsnaam. Uiteraard houden wij daarbij rekening met informatie die als vertrouwelijke informatie beschouwd moet worden. Een voorbeeld: als wij voor u een website gemaakt hebben, kunnen wij op onze eigen website een link opnemen naar uw website met de vermelding dat wij deze website voor u gemaakt hebben. Ook mogen wij altijd de - bij de overeengekomen werkzaamheden en leveringen - gebruikte of ontwikkelde methodes, werkwijzen e.d. hergebruiken.

Artikel 8: Risico van opslag van informatie

1. Wij bewaren alle van u ontvangen informatie gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Wij slaan deze informatie op zorgvuldige wijze en - indien aan de orde - conform de AVG op.
2. Wij nemen alle redelijke maatregelen om het verloren gaan van of ongewenste toegang tot deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen. Wij zijn echter nooit aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van het verlies of het tenietgaan van deze informatie, tenzij:
   a. de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid;
   b. aansprakelijkheid voortkomt uit de AVG.
3. Tenzij wij anders overeenkomen, bewaart u altijd het origineel of een kopie of back-up van de aan ons verstrekte informatie.

Artikel 9: Levering - termijnen - voortgang en uitvoering overeenkomst

1. Wij spannen ons in de overeengekomen prestatie of zaken tijdig te leveren, maar overeengekomen termijnen zijn nooit fatale termijnen. Komen wij onze verplichtingen niet (tijdig) na? Dan moet u ons bij schriftelijke ingebrekestelling nog een redelijke termijn gunnen voor nakoming.
2. Als vertraging ontstaat bij de aanvang, voortgang of afronding van een opdracht of bij de overeengekomen levering van zaken doordat:
   a. wij niet tijdig alle noodzakelijke informatie of medewerking van u ontvangen;
   b. wij niet tijdig een overeengekomen (vooruit)betaling van u ontvangen;

c. sprake is van overige omstandigheden die voor uw rekening en risico komen;
hebben wij recht op een redelijke verlenging van de overeengekomen termijn en op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen.

3. Bespoedigen wij de uitvoering van de overeenkomst op uw verzoek? Dan mogen wij de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten aan u doorberekenen.
4. Wij mogen de overeenkomst in delen uitvoeren en iedere deellevering of -prestatie afzonderlijk of periodiek factureren.
5. Als wij een overeenkomst in fasen uitvoeren, mogen wij de uitvoering van onderdelen die bij een volgende fase horen opschorten, totdat u de resultaten van de voorgaande fase heeft goedgekeurd. De hieruit voortvloeiende kosten en schade zijn voor uw rekening.
6. Het risico voor te leveren zaken (hardware) gaat op u over zodra de zaken ons pand of terrein verlaten of wij u informeren dat u de zaken kunt afhalen.
7. Verzending of transport van de zaken is voor uw rekening en risico. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de verzending of het transport.
8. Bent u een consument? Dan gaat het risico voor de zaken op u over zodra u of een door u aangewezen derde de zaken ontvangt. Wijst u zelf een vervoerder aan? Dan gaat het risico op u over bij ontvangst van de zaken door deze vervoerder. Verzending of transport is voor uw rekening.
9. Bezorgen wij de zaken zelf bij u (bijvoorbeeld omdat wij bestelde apparatuur ook voor u installeren)? Dan gaat het risico voor de zaken op u over bij ontvangst van de zaken. Wij kunnen u wel transportkosten berekenen.
10. Wij mogen bestelde zaken en voor de opdracht aangeschafte onderdelen voor uw rekening en risico opslaan, wanneer wij de zaken of prestatie niet op de overeengekomen wijze aan u kunnen leveren of u de zaken niet afhaalt en de oorzaak hiervan in uw risicosfeer ligt. Wij geven u een redelijke termijn waarbinnen u ons de gelegenheid geeft de zaken of prestatie alsnog te leveren, of u de zaken alsnog afhaalt.
11. Blijft u na deze redelijke termijn in gebreke met uw (afname-)verplichting? Dan bent u per direct in verzuim. Wij mogen de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - geheel of gedeeltelijk ontbinden en de bestelde zaken of de onderdelen aan derden verkopen en al vervaardigde documenten vernietigen, zonder dat wij uw eventuele schade, rente en kosten moeten vergoeden. Ook tast dit ons recht niet aan op vergoeding van onze (opslag-)kosten, schade en winstderving of ons recht alsnog nakoming van u te vragen.
12. Wij informeren u over de gevolgen voor overeengekomen prijzen, tarieven en termijnen:
    a. bij door u gewenste wijzigingen in een bestelling of opdracht;
    b. als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat wij deze - door onvoorziene omstandigheden - niet op de overeengekomen wijze kunnen uitvoeren. Wij overleggen met u over een mogelijke gewijzigde uitvoering. Maken voornoemde omstandigheden de uitvoering onmogelijk? Dan hebben wij in ieder geval recht op volledige vergoeding van de al verrichte werkzaamheden en leveringen en de door ons gemaakte kosten.
13. Wij komen meer- en minderwerk schriftelijk met u overeen. Wij zijn pas gebonden aan mondelinge afspraken nadat wij deze schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering hiervan zijn begonnen. Meerwerk betreft in ieder geval alle op uw verzoek of noodzakelijkerwijs uit de uitvoering van de overeenkomst voortkomende extra werkzaamheden en leveringen die niet zijn opgenomen in het aanbod/de opdracht. Wij mogen de hiermee gemoeide kosten afzonderlijk aan u doorberekenen tegen de actuele prijzen of tarieven.
14. U controleert ieder concept document dat, of iedere conceptversie (bijvoorbeeld van maatwerk software) die, wij aan u voorleggen en geeft zo spoedig mogelijk uw reactie hierop. Indien nodig, passen wij het concept aan en leggen dit nogmaals ter goedkeuring aan u voor. Wij kunnen u daarbij vragen hiervoor schriftelijk uw akkoord te geven. U mag een definitieve versie van documenten, software e.d. pas gebruiken na dit akkoord. Als wij goedgekeurde documenten of versies nog moeten wijzigen, geldt dit als meerwerk en mogen wij de hieruit voortvloeiende meerkosten aan u doorberekenen.

Artikel 10: Standaard software pakket

1. Alle intellectuele eigendomsrechten voor geleverde standaard software (bijvoorbeeld Microsoft 365) berusten bij ons of bij de oorspronkelijke maker. U mag eventuele aanduidingen van auteursrecht, merkenrecht e.d. niet verwijderen en u zorgt altijd voor een correcte vermelding van de afkomst van deze software, zoals voorgeschreven door ons of door de maker. Wij geven u alleen het niet-exclusieve gebruiksrecht voor de software conform de met u overeengekomen licentie.
2. U mag de software alleen gebruiken op het overeengekomen aantal verwerkingseenheden. Bij storingen mag u de software - tijdelijk - op een andere verwerkingseenheid gebruiken.
3. Tenzij wij anders overeenkomen, ontvangt u geen broncode van de software en mag u:
   a. uw gebruiksrecht niet overdragen aan derden;
   b. de software niet kopiëren of wijzigen;
   c. de software niet verkopen of verhuren of op een andere wijze door derden laten gebruiken;
   d. de software niet in zekerheid overdragen aan derden;
   zonder onze voorafgaande toestemming.
4. Heeft de maker of onze leverancier het gebruiksrecht van de software beperkt in of conform een gebruiks- of licentieovereenkomst, of is onderhoud alleen toegestaan volgens een onderhoudsovereenkomst die wij met de maker of leverancier sloten? Dan informeren wij u hierover en bent u ook gebonden aan deze beperkingen.

Artikel 11: (Andere) producten of diensten van derden

1. De door ons geleverde zaken en diensten betreffen enerzijds eigen producten en anderzijds producten van derden die wij één op één aan u doorverkopen (bijvoorbeeld standaard software) of waarin wij slechts bemiddelen, waarna u de overeenkomst rechtstreeks met de desbetreffende derde sluit (bijvoorbeeld de internetprovider).
2. Tenzij wij anders overeenkomen:
   a. kunnen op het gebruik van deze diensten en producten van derden (ook) algemene voorwaarden van die derden van toepassing zijn. Let hier op!;
   b. zijn dan deze derden - en dus niet wij - volledig verantwoordelijk voor de technische werking van deze diensten en producten.

Artikel 12: Domeinnaamregistratie

1. Op uw verzoek kunnen wij de registratie of het verkrijgen van een domeinnaam voor u verzorgen tegen de alsdan geldende tarieven.
2. De aanvraag, de toekenning en het gebruik van een domeinnaam is altijd afhankelijk van - en onderworpen aan - de bij registratie geldende regels en procedures van de registrerende instantie. Wij hebben alleen een bemiddelende rol en een inspanningsverplichting. Wij garanderen niet dat een aanvraag wordt gehonoreerd.
3. U moet zich houden aan voornoemde regels en procedures van de registrerende instantie en (overige) voor registratie en gebruik relevante wet- en regelgeving. Tenzij wij anders overeenkomen, zorgt u zelf dat u hiervan op de hoogte bent. Zie voor meer informatie hierover https://www.ivin.nl/voorwaarden-domeinregistratie.
4. Nadat u de overeengekomen vergoeding heeft betaald, spannen wij ons in de registratie te realiseren.
5. Let op: de registratie van een domeinnaam is geen vestiging van een merkenrecht. Tenzij wij anders overeenkomen, onderzoekt u zelf of het gebruik van de gewenste domeinnaam (merkenrechtelijk) is toegestaan. U vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden die voortkomen uit de registratie en uw

gebruik van de domeinnaam, waaronder aanspraken van derden wegens inbreuken op hun intellectuele eigendomsrechten.

6. Tenzij wij anders overeenkomen, of uit de regels en procedures van de registrerende instantie anders volgt,:
   a. wordt uw domeinnaam voor 12 maanden geregistreerd;
   b. en deze registratie telkens stilzwijgend voor een zelfde periode verlengd, tenzij u of wij de overeenkomst uiterlijk 2 maanden vóór de expiratiedatum schriftelijk opzegt of opzeggen.

Artikel 13: Hostingservices - cloudoplossingen

1. Bij onze diensten op het gebied van hostingservices en/of cloudoplossingen is het - wat betreft het gebruik van (onze) servers en het dataverkeer - verboden:
   a. u te gedragen in strijd met de gedragsregels die gelden voor een respectvolle en gepaste communicatie op het internet ('nettiquette');
   b. inbreuk te maken op intellectuele eigendom- of andere rechten van derden;
   c. informatie te verspreiden, toegankelijk te maken of aan te bieden die in strijd is met de Nederlandse wet- en regelgeving. Dit geldt ook voor eventuele banners of reclame van derden op uw website;
   d. activiteiten te ondernemen die zijn aan te merken als cybercriminaliteit in welke vorm dan ook;
   e. (overige) illegale activiteiten te ondernemen;
   f. activiteiten te ondernemen die schadelijk (kunnen) zijn voor onze server of voor andere op het internet aangesloten servers, of derden hiertoe aan te zetten;
   g. u op een andere wijze schuldig te maken aan een strafbaar feit, waaronder het verspreiden of toegankelijk maken van informatie die in strijd is met de staatsveiligheid, de openbare orde of de goede zeden dan wel beledigend, bedreigend, haat-zaaiend of discriminerend van aard is.
2. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die voortkomen uit de wijze waarop u gebruik maakt van onze dienstverlening.
3. Bij (mogelijke) strafbare informatie en/of -feiten, mogen wij aangifte doen, daarbij alle relevante informatie over u en uw handelen aan de bevoegde instanties geven en ook verder al het mogelijke doen dat deze instanties in het kader van het onderzoek van ons vragen. Is sprake van (herhaalde) gegronde klachten over uw handelen? Dan mogen wij bovendien de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden. Wij informeren u vooraf over een voorgenomen ontbinding. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van een aangifte of ontbinding.

Artikel 14: Klachten

1. U controleert de geleverde zaken direct na ontvangst en meldt eventuele zichtbare gebreken, beschadigingen, fouten, defecten, afwijkingen in aantallen e.d. op de vrachtbrief of begeleidende bon. Bij gebreke van een vrachtbrief of begeleidende bon meldt u deze klachten binnen 2 werkdagen na ontvangst schriftelijk aan ons. Meldt u deze klachten niet tijdig? Dan worden de zaken geacht in goede staat door u te zijn ontvangen en conform de overeenkomst te zijn geleverd.
2. Overige klachten over de geleverde zaken meldt u direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de overeengekomen garantietermijn - schriftelijk aan ons. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor uw risico.
3. Documenten die wij niet eerst in concept aan u voorleggen, controleert u direct bij ontvangst. Fouten die u in redelijkheid bij een eerste controle kunt constateren (zoals ontbrekende of onleesbare pagina's, verkeerde documenten e.d.) meldt u binnen 2 werkdagen na ontvangst, schriftelijk aan ons. Meldt u deze klachten niet tijdig? Dan worden de documenten geacht leesbaar en compleet door u te zijn ontvangen.
4. Klachten over verrichte werkzaamheden of geleverde diensten meldt u ook direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de hiervoor overeengekomen termijn - schriftelijk aan ons. Alle gevolgen van het niet

direct melden zijn voor uw risico. Komen wij geen termijn overeen? Dan geldt bij werkzaamheden een termijn van 3 maanden na oplevering. Bij gebreke van een tijdige klacht, worden de werkzaamheden en diensten geacht conform de overeenkomst te zijn verricht en geleverd.
5. Meldt u een klacht niet tijdig? Dan kunt u geen beroep doen op een overeengekomen garantie.
6. Klachten schorten uw betalingsverplichting niet op.
7. Het vorige lid geldt niet voor consumenten.
8. U stelt ons in staat de klacht te onderzoeken en geeft ons alle hiervoor relevante informatie, bijvoorbeeld foto's of videomateriaal van de door u geconstateerde feiten. Is voor het onderzoek retourzending noodzakelijk of moeten wij de klacht ter plaatse onderzoeken? Dan is dit voor uw rekening, tenzij uw klacht achteraf gegrond blijkt te zijn. U draagt altijd het verzend- of transportrisico.
9. Retourzending vindt altijd in overleg plaats, op een door ons te bepalen wijze en - indien mogelijk - in de originele verpakking of emballage.
10. Geen klachten zijn mogelijk over:
    a. onvolkomenheden in - of eigenschappen van - zaken die inherent zijn aan de aard van de materialen waaruit de zaken vervaardigd zijn;
    b. in de branche geaccepteerde kleine afwijkingen wat betreft opgegeven capaciteiten, functionaliteiten e.d.;
    c. fouten in al goedgekeurde documenten of concepten;
    d. ontwikkelde websites of software, of het resultaat van onze werkzaamheden of dienstverlening, als u na de (op)levering (technische) wijzigingen heeft aangebracht of de website, software of het resultaat geheel of gedeeltelijk heeft bewerkt.

Artikel 15: Garanties

1. Tenzij wij anders overeenkomen, voeren wij alle overeengekomen leveringen en opdrachten naar onze beste inspanningen ('best effort') en conform de in onze branche geldende normen uit, maar geven wij geen verdere garantie dan wij uitdrukkelijk met u overeenkomen.
2. Zijn op de door ons aan u geleverde zaken of diensten garanties van derden van toepassing, bijvoorbeeld garanties van een fabrikant of provider? Dan gaat onze eventuele eigen garantie in ieder geval nooit verder dan de garanties van deze derden.
3. Wilt u de zaken of het resultaat van onze werkzaamheden gebruiken voor een ander doel of op een andere wijze dan het gebruikelijke doel of de gebruikelijke wijze? Dan garanderen wij alleen dat de zaken of het resultaat hiervoor geschikt zijn als wij dat schriftelijk aan u bevestigen.
4. Ook garanderen wij niet dat geleverde zaken of het resultaat van onze werkzaamheden of diensten altijd aansluiten bij, gekoppeld kunnen worden met, gebruikt kunnen worden via of kunnen draaien op uw bestaande systemen en netwerken, tenzij wij dit schriftelijk aan u bevestigen.
5. U kunt geen beroep doen op de garantie zolang u de voor de levering of opdracht overeengekomen prijs of vergoeding nog niet heeft voldaan.
6. Het vorige lid geldt niet voor consumenten.
7. Beroept u zich terecht op een overeengekomen garantie? Dan hebben wij de keuze uit kosteloos herstel of kosteloze vervanging van de zaken, het alsnog - kosteloos en op de juiste wijze - uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden of dienstverlening dan wel een terugbetaling van, of een korting op, de overeengekomen prijs of vergoeding. Als sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het aansprakelijkheidsartikel.
8. Bent u een consument? Dan mag u altijd kiezen voor kosteloos herstel of kosteloze vervanging van de zaken of het alsnog - kosteloos en op de juiste wijze - uitvoeren van de werkzaamheden of dienstverlening, tenzij dit in redelijkheid niet van ons kan worden gevraagd. In dit laatste geval mag u de overeenkomst - door een aan ons gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of een korting op de overeengekomen prijs of vergoeding vragen.

Artikel 16: Aansprakelijkheid

1. Buiten de uitdrukkelijk met u overeengekomen of door ons gegeven garanties, gegarandeerde resultaten, capaciteiten, functionaliteiten of kwaliteitseisen aanvaarden wij geen enkele aansprakelijkheid.
2. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en geleden verlies, vertragingsschade, personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. U neemt alle noodzakelijke maatregelen om de schade te voorkomen of beperken.
4. Als wij aansprakelijk zijn, is onze schadevergoedingsplicht altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat onze verzekeraar in het voorkomende geval uitkeert. Komt het niet tot een uitkering of valt de schade niet onder een door ons gesloten verzekering? Dan is onze schadevergoedingsplicht beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken of diensten en/of de verrichte werkzaamheden.
5. Bij duurovereenkomsten is onze schadevergoedingsplicht beperkt tot het over de laatste 3 maanden of termijnen verschuldigde factuurbedrag als onze verzekeraar niet uitkeert of de schade niet onder onze verzekering valt.
6. Al uw aanspraken op een vergoeding van geleden schade verjaren in ieder geval 6 maanden nadat u bekend bent met - of had kunnen zijn met - de door u geleden schade en ons dus hiervoor had kunnen aanspreken.
7. In afwijking van het vorige lid geldt voor consumenten een termijn van 1 jaar.
8. Bij cloudoplossingen en aanverwante diensten (zoals het uitvoeren van remote back-ups) zijn wij niet aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van - bijvoorbeeld - data die verloren gaan als de oorzaak hiervan bij derden ligt (zoals providers). Wij zijn alleen verantwoordelijk voor het correct en tijdig uitvoeren van de remote-back-ups conform de afspraken die wij hierover met u hebben gemaakt. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor schade voortkomend uit storingen in een onderliggende infrastructuur voor het dataverkeer die door derden wordt beheerd en in stand gehouden.
9. Wij zijn niet aansprakelijk - en u kunt geen beroep doen op de toepasselijke garantie - als de schade ontstaat door:
    a. uw ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met het doel van het (op)geleverde of gebruik in strijd met de door of namens ons verstrekte instructies, adviezen, (gebruiks-)aanwijzingen, handleidingen e.d.;
    b. uw ondeskundige bewaring (opslag) van de zaken;
    c. ondeskundig of onvoldoende onderhoud van de zaken of een ondeskundige of onjuiste installatie van de zaken door u of een - door u ingeschakelde - derde;
    d. fouten, onvolledigheden, gebreken e.d. in de door of namens u aan ons verstrekte of voorgeschreven informatie;
    e. uw aanwijzingen of instructies;
    f. of als gevolg van een keuze van u die afwijkt van ons advies of van wat gebruikelijk is;
    g. of doordat u - of een derde namens u - (reparatie-)werkzaamheden, wijzigingen of bewerkingen aan het (op)geleverde heeft uitgevoerd.
10. Wij zijn ook niet aansprakelijk - en u kunt geen beroep doen op de toepasselijke garantie - als u ons niet altijd eerst de kans geeft om binnen een redelijke termijn uw klacht op te lossen, voordat u een derde inschakelt of (bijvoorbeeld) zelf herstel- of reparatiewerkzaamheden verricht.
11. In deze - in de leden 9 en 10 genoemde - situaties bent u volledig aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart u ons voor aanspraken van derden.
12. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid of als de beperkingen in strijd zijn met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen. Alleen in deze gevallen vrijwaren wij u voor aanspraken van derden.

Artikel 17: Betaling

1. Wij mogen altijd een (gedeeltelijke) vooruitbetaling of andere zekerheid voor betaling aan u vragen.
2. Tenzij wij anders overeenkomen:
   a. betaalt u gevraagde aanbetalingen altijd direct na facturering;
   b. betaalt u binnen een vervaltermijn van 14 dagen na de factuurdatum bij door ons gefactureerde diensten en gewerkte uren;
   c. betaalt u binnen een vervaltermijn van 5 dagen na de factuurdatum bij door ons geleverde hardware en software.

   De juistheid van de factuur staat vast als u niet binnen de betaaltermijn bezwaar maakt.
3. Heeft u niet (volledig) betaald binnen de betaaltermijn? Dan bent u aan ons de actuele wettelijke handelsrente (conform artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek) verschuldigd.
4. Bij consumenten berekenen wij de actuele wettelijke rente voor consumenten (conform artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek).
5. Als uw betaling na aanmaning alsnog uitblijft, mogen wij u bovendien buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,00.
6. Aan consumenten geven wij bij aanmaning minimaal een termijn van 14 dagen na ontvangst van deze aanmaning om alsnog te betalen. Blijft betaling opnieuw uit, dan zijn de buitengerechtelijke incassokosten voor de consument:
   a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
   b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
   c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
   d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
   e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.

   Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.
7. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten mogen wij de hoofdsom van de vordering na verloop van 1 jaar verhogen met de in dat jaar opgebouwde vertragingsrente.
8. Blijft uw betaling uit? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat u alsnog betaalt of ons hiervoor een deugdelijke zekerheid geeft. Wij hebben dit opschortingsrecht al voordat u in verzuim bent met uw betaling, als wij dan al gegronde redenen hebben om aan uw kredietwaardigheid te twijfelen.
9. Ontvangen betalingen brengen wij eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en hierna op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij u bij de betaling schriftelijk meldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
10. U mag onze vorderingen niet verrekenen met tegenvorderingen die u op ons meent te hebben. Dit geldt ook als u (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
11. Het vorige lid geldt niet voor consumenten.
12. Is sprake van een duurovereenkomst en blijft uw (volledige) betaling uit? Dan stellen wij u schriftelijk in gebreke en geven u daarbij een redelijke termijn om alsnog te betalen. Bedraagt uw betalingsachterstand 3 maanden of 3 termijnen of meer? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat u alsnog heeft betaald of ons hiervoor een deugdelijke zekerheid geeft. Wij informeren u tijdig over een voorgenomen opschorting of ontbinding. Een opschorting kan bijvoorbeeld betekenen: het blokkeren van de voor u geëxploiteerde of aan u ter beschikking gestelde website, domeinnaam, e-mailadressen of server(ruimte). Alle schade die u of wij hierdoor lijden en de eventuele kosten van een heraansluiting of het reactiveren van de dienstverlening zijn voor uw rekening.

Artikel 18: Eigendomsvoorbehoud

1. Alle zaken die wij aan u leveren, blijven ons eigendom totdat u aan al uw betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. Deze betalingsverplichtingen betreffen niet alleen de koopprijs van de zaken, maar ook onze vorderingen:
   a. voor verrichte werkzaamheden die met de levering verband houden;
   b. wegens een toerekenbare tekortkoming van u, zoals een schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. U mag de zaken in het kader van uw normale bedrijfsvoering doorverkopen, mits u met uw afnemers ook een eigendomsvoorbehoud overeenkomt.
4. Als wij identieke, niet-individualiseerbare zaken aan u leveren (bijvoorbeeld meerdere partijen van hetzelfde product), wordt steeds de partij zaken die hoort bij de oudste factuur of facturen geacht als eerste door u te zijn verkocht of in gebruik genomen. Dit betekent dat het eigendomsvoorbehoud in ieder geval altijd rust op alle geleverde zaken die nog (ongebruikt) in uw voorraad of pand aanwezig zijn op het moment dat wij een beroep doen op ons eigendomsvoorbehoud.
5. U mag zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust niet verpanden of in de feitelijke macht van een financier brengen.
6. U informeert ons direct, als derden stellen dat zij eigendoms- of andere rechten hebben op de zaken.
7. Zolang u over de zaken beschikt, bewaart u deze zorgvuldig en als ons identificeerbaar eigendom.
8. U zorgt voor een zodanige bedrijfs- of inboedelverzekering, dat de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken zijn meeverzekerd. U geeft ons op ons verzoek inzage in de verzekeringspolis en bijbehorende premiebetalingsbewijzen.
9. Handelt u in strijd met dit artikel of doen wij om een andere reden een beroep op ons eigendomsvoorbehoud? Dan mogen wij of onze werknemers uw terrein betreden en de zaken terugnemen. Dit tast onze rechten op het - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden van de overeenkomst of een vergoeding van onze schade, gederfde winst en rente niet aan.

Artikel 19: Intellectuele eigendomsrechten

1. Tenzij wij anders overeenkomen, zijn wij altijd de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op of voortkomen uit de door ons geleverde zaken en diensten en (het resultaat van) onze werkzaamheden, zoals de intellectuele eigendomsrechten (van de broncode of van geleverde databases) voor ontwikkelde software. Alleen wij mogen deze rechten uitoefenen.
2. Dit betekent - onder meer -, dat u de door ons geleverde of vervaardigde:
   a. documenten (waaronder onze offertes) niet mag gebruiken buiten de context van de overeenkomst, niet mag vermenigvuldigen, niet mag gebruiken voor het ontvangen van prijsopgaven van derden en ook anderszins niet aan derden mag geven en derden hierin geen inzage mag geven;
   b. zaken of onderdelen hiervan niet mag namaken, wijzigen, reproduceren e.d.;

   zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. U heeft alleen de (gebruiks-)rechten die wij schriftelijk met u overeenkomen zodra u aan al uw betalingsverplichtingen uit de desbetreffende overeenkomst heeft voldaan.
3. Verstrekt u documenten of bestanden aan ons? Dan garandeert u dat deze documenten of bestanden geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden. U bent aansprakelijk voor schade die wij door dergelijke inbreuken lijden en vrijwaart ons voor aanspraken van deze derden.
4. Wij garanderen dat door ons geleverde documenten en zaken geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden, zoals auteursrechten. Blijkt op enig moment dat toch sprake is van een dergelijke inbreuk? Dan overleggen wij met u over vervanging van de zaken of van de documenten die inbreuk maken, verwerven wij hiervoor een licentierecht of nemen wij het geleverde (indien mogelijk) retour onder terugbetaling van de hiervoor door u betaalde vergoeding (rekening

houdend met de gebruikelijke afschrijvingen). Een en ander geeft u geen recht op een (verdere) (schade)vergoeding.
5. U heeft alleen recht op de in lid 4 vermelde opties als u ons zodanig op tijd inlicht over de (vermeende) aanspraken van derden met vermelding van alle bijzonderheden, dat wij onze rechten behoorlijk kunnen verdedigen. Wij vrijwaren u dan tegen de aanspraken van deze derden die voortkomen uit geconstateerde inbreuken, mits u het voeren van verweer en de behandeling van een eventuele rechtszaak aan ons overlaat en ons hierbij alle noodzakelijke medewerking geeft.
6. Wij mogen technische maatregelen nemen om onze rechten te beschermen.

Artikel 20: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.

1. Wij mogen de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden wanneer u:
   a. in staat van faillissement wordt verklaard of hiervoor een aanvraag is gedaan;
   b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
   c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
   d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
   e. op andere wijze de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (delen van) uw vermogen verliest.
2. U informeert de curator of bewindvoerder altijd over de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 21: Overmacht

1. Als wij jegens u tekortschieten in het nakomen van onze contractuele verplichtingen, kan ons dit niet worden toegerekend als sprake is van overmacht.
2. In de volgende omstandigheden is in ieder geval sprake van overmacht aan onze zijde:
   a. oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen of dreiging van deze of vergelijkbare omstandigheden;
   b. verstoring van de bij het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen;
   c. bedrijfsstoringen of storingen in onze dienstverlening door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit, internet- of telefoonverbindingen, cybercriminaliteit, stakingen, (maatregelen in verband met) epidemie of pandemie, natuurverschijnselen, (natuur)rampen e.d.;
   d. door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval, import- en export belemmerende maatregelen, een (tijdelijk) gebrek aan de benodigde onderdelen e.d. ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen.
3. Bij overmacht mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze werkzaamheden en leveringen aanpassen dan wel voor een redelijke termijn opschorten. Wij hoeven dan geen schadevergoeding aan u te betalen.
4. Treedt de overmachtssituatie in nadat wij de overeenkomst al gedeeltelijk hebben uitgevoerd? Dan hebben wij wel recht op vergoeding van de al uitgevoerde werkzaamheden en leveringen.

Artikel 22: Annulering - opschorting

1. Als u de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering annuleert, mogen wij aan u een gefixeerde schadevergoeding berekenen voor:
   a. alle gemaakte kosten (zoals al ingekochte onderdelen of al ingeschakelde derden);
   b. onze door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst.

Afhankelijk van al verrichte werkzaamheden en leveringen en gemaakte kosten is deze schadevergoeding 20 tot 100% van de overeengekomen prijs of vergoeding.

2. Als u een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet, of niet aanwezig bent op het afgesproken tijdstip, mogen wij de daarvoor gereserveerde tijd bij u in rekening brengen.
3. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die uit de annulering voortvloeien.
4. Wij mogen de verschuldigde schadevergoeding verrekenen met alle door u betaalde bedragen en uw eventuele tegenvorderingen.
5. Vraagt u ons de uitvoering van de overeenkomst op te schorten? Dan mogen wij de vergoeding voor alle verrichte werkzaamheden en alle geleverde zaken en diensten per direct opeisen en bij u in rekening brengen. Dit geldt ook voor gemaakte kosten, kosten voortvloeiend uit de opschorting en uren die wij of door ons ingeschakelde derden op dat moment al hebben gereserveerd voor de opschortingsperiode.
6. Kosten die wij maken voor het hervatten van de werkzaamheden, leveringen of dienstverlening zijn ook voor uw rekening. Kunnen wij de uitvoering van de overeenkomst na de opschorting niet hervatten? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden.

Artikel 23: Toepasselijk recht - bevoegde rechter

1. Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) sluiten wij uit.
3. Wij leggen geschillen voor aan de rechter die bevoegd is in onze vestigingsplaats. Daarnaast behouden wij ook altijd het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in uw vestigings- of woonplaats.
4. Als consument mag u altijd kiezen voor de wettelijk bevoegde rechter, ook als wij voor een andere rechter kiezen. U informeert ons dan binnen een maand na ontvangst van de dagvaarding over uw keuze.
5. Als u gevestigd of woonachtig bent buiten Nederland, mogen wij het geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar u gevestigd bent of woont.

Datum: 6 oktober 2025