



Algemene voorwaarden Netvlies B.V.

Algemene Voorwaarden Netvlies B.V.

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

| | |
|----------------------|--|
| Algemene Voorwaarden | Deze algemene voorwaarden van Netvlies; |
| Dienst | Alle diensten die Netvlies ingevolge de Overeenkomst aan de Opdrachtgever levert; |
| IE-rechten | Alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties; |
| Netvlies | Netvlies B.V., statutair gevestigd te [4811VB] Breda aan de Prinsenkade 8 A1, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te West-Brabant onder nummer 60985526; |
| Opdrachtgever | De wederpartij van Netvlies die een Overeenkomst tot het verrichten van Diensten met Netvlies sluit; |
| Overeenkomst | De tussen Partijen gesloten Overeenkomst, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn; |
| Partij(en) | Netvlies en/of Opdrachtgever; |
| Product | Alle resultaten van de Diensten die door Netvlies gedurende de Overeenkomst worden gecreëerd en welke staan vermeld in of voortvloeien uit de Overeenkomst. |

2. Aanbieding en Overeenkomst

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Netvlies Diensten en/ of Producten aan Opdrachtgever levert, óók indien deze Diensten en/of Producten niet (nader) in de Algemene Voorwaarden zijn omschreven.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Diensten en/of Producten die Netvlies geheel of ten dele van derden heeft betrokken en, al dan niet bewerkt, aan Opdrachtgever doorlevert, alsmede op Diensten en/of Producten die ter uitvoering van de aanbieding of Overeenkomst in opdracht van Netvlies door een derde aan Opdrachtgever worden geleverd.
- 2.3. Alle aanbiedingen van Netvlies zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.4. Een aanbieding gedaan door Netvlies heeft een geldigheidsduur van 2 (twee) maanden, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.5. De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Netvlies uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.6. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Netvlies en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.7. Netvlies heeft het recht deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden tevens ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. Wijzigingen worden per e-mail bekend gemaakt waarbij Netvlies gebruik maakt van het laatste door Opdrachtgever aan Netvlies verstrekte e-mailadres. Tevens zal de gewijzigde versie van deze Algemene Voorwaarden zo snel mogelijk na wijziging op de website worden geplaatst. Wijzigingen treden 30 (dertig) dagen na bekendmaking in werking tenzij in de bekendmaking een latere datum wordt vermeld.
- 2.8. Wanneer in de Algemene Voorwaarden wordt aangegeven dat een handeling schriftelijk dient te geschieden, wordt daarmee ook bedoeld per e-mail.

3. Totstandkoming van een Overeenkomst

- 3.1. Een Overeenkomst tussen Netvlies en Opdrachtgever komt alleen dan tot stand, nadat Netvlies een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel de Opdrachtgever een door Netvlies opgestelde opdrachtbevestiging ondertekend retour heeft gezonden. Een door

Netvlies verzonden factuur voor de in de opdracht vermelde Diensten en/of Producten staat gelijk aan een aanvaarding. De opdrachtbevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven; de datum van bevestiging is daarmee bepalend.

- 3.2. Indien Netvlies een offerte aan Opdrachtgever verzendt en Opdrachtgever nalaat deze te ondertekenen en/of te retourneren aan Netvlies, terwijl die dienstverlening reeds is aangevangen en/of Opdrachtgever Netvlies betaalt ten aanzien van de Diensten zoals genoemd in de betreffende offerte, wordt geacht dat tussen Partijen een Overeenkomst tot stand is gekomen, conform de verzonden maar niet geretourneerde/ondertekende offerte.
- 3.3. Indien tussen Opdrachtgever en Netvlies een Overeenkomst tot stand is gekomen, behoudt Netvlies niettemin het recht om bepaalde op basis van deze Overeenkomst door Opdrachtgever gegeven opdrachten te weigeren. Deze weigering kan in ieder geval zijn gegrond op:
 - a. De inhoud, aard, strekking of vorm van een opdracht;
 - b. Technische bezwaren;
 - c. Redenen van principiële aard;
 - d. Strijd met wet- of regelgeving en/of de belangen van Netvlies.Indien een deel van een opdracht op grond van het voorgaande wordt geweigerd, zal Netvlies de Opdrachtgever compenseren voor de waarde van dat deel van de Overeenkomst.
- 3.4. Voor Overeenkomsten waarvoor naar aard en omvang geen offerte of opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens een klacht door de Opdrachtgever met voldoende ondersteunend bewijs en binnen 5 (vijf) werkdagen.
- 3.5. Aanvullingen op en wijzigingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig na schriftelijke overeenstemming tussen Partijen.

4. Uitvoering van de Overeenkomst & Meerwerk

- 4.1. Netvlies zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek. De tussen Netvlies en Opdrachtgever te sluiten Overeenkomst draagt het karakter van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Netvlies uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven in de Overeenkomst. Eventuele afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk overeengekomen.

- 4.2. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, is Netvlies gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.3. Netvlies is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren althans derden bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen.
- 4.4. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van Diensten, zaken, Producten, informatie/data, documenten of programma's die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst tot stand worden gebracht of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment dat deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever worden gebracht.
- 4.5. Indien op grond van een wijziging van de Overeenkomst als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever, door Netvlies extra werkzaamheden moeten worden verricht (meerwerk), zullen deze werkzaamheden op nacalculatiebasis aan de hand van de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.6. Netvlies is gerechtigd dit meerwerk zonder (voorafgaande) schriftelijke toestemming van Opdrachtgever uit te voeren voor zover de kosten die dit meerwerk met zich meebrengt niet meer bedragen dan tien procent (10%) van de oorspronkelijk overeengekomen totale vergoeding.
- 4.7. Indien Netvlies voor de uitvoering van de Overeenkomst met Opdrachtgever bepaalde producten of diensten moet aanschaffen, zoals licenties, abonnementen, applicaties, fonts, beeldrechten etc., worden de kosten van deze producten of diensten door Opdrachtgever vergoed.
- 4.8. Opdrachtgever aanvaardt dat meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Netvlies, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
- 4.9. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Netvlies Opdrachtgever desgevraagd zo veel mogelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
- 4.10. Indien Opdrachtgever de hosting van een website of applicatie niet laat verzorgen door Netvlies, zullen de werkzaamheden of prestaties die Netvlies hierdoor moet verrichten worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Netvlies.

5. Duur Overeenkomst en beëindiging

- 5.1. Een Overeenkomst heeft een duur zoals tussen Partijen (schriftelijk) is overeengekomen en eindigt van rechtswege op de tussen Partijen overeengekomen datum of op het moment dat het verlenen van de Diensten is voltooid en/of het overeengekomen Product is geleverd.
- 5.2. Indien geen duur is overeengekomen en Partijen een Overeenkomst hebben gesloten die betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van Diensten (duurovereenkomst), wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van 1 (één) jaar en wordt deze telkens voor eenzelfde periode verlengd, tenzij de Overeenkomst minimaal één maand voor het verstrijken van de contractstermijn door één der Partijen schriftelijk wordt opgezegd.
- 5.3. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Opdrachtgever is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.
- 5.4. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 5.5. Netvlies kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen daarvoor voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:
 - a. Aan een der partijen – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend;
 - b. Ten aanzien van een der partijen faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
 - c. Opdrachtgever in strijd handelt met de openbare orde of de goede zeden, of met enige uit de overeenkomst met Netvlies voortvloeiende verplichting;
 - d. Opdrachtgever inbreuk maakt op de rechten van derden;
 - e. Opdrachtgever in strijd handelt met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Netvlies;
 - f. Er sprake is van herhaalde betalingsproblemen van Opdrachtgever;
 - g. Opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van het internet;
 - h. Opdrachtgever informatie op het internet verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving;
 - i. Opdrachtgever informatie op het internet verspreidt die in strijd is met algemeen aanvaarde normen en waarden;

- j. Opdrachtgever informatie op het internet verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden.
- 5.6. Netvlies zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding zijn gehouden.
- 5.7. Ingeval van ontbinding van de Overeenkomst, vindt geen ongedaanmaking plaats van hetgeen Netvlies reeds heeft geleverd en/of heeft verricht en de daarmee samenhangende betalingsverplichting, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Netvlies ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Netvlies vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Netvlies ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

6. Prijs en betaling

- 6.1. Tenzij in de Overeenkomst anders aangegeven zijn alle door Netvlies genoemde prijzen exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 6.2. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Netvlies gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van ten minste 3 (drie) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 6.3. Netvlies is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de Overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat ten minste 3 (drie) maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 6.4. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Netvlies kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 6.2 of 6.3, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 7 (zeven) werkdagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Opdrachtgever komt zodanig recht tot opzegging niet toe, in het geval de prijzen en/of tarieven worden aangepast met inachtneming van de prijsindex zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 6.5. Voor de levering van Producten en/of Diensten geldt dat Netvlies het volledig verschuldigde bedrag in drie betalingstermijnen in rekening brengt, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Veertig (40) procent van het totaal verschuldigde bedrag dient vooruit, bij de opdrachtbevestiging, te worden voldaan. Drie (3) maanden na de datum van opdrachtbevestiging als bedoeld in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden zal Netvlies wederom veertig (40) procent van het totaal verschuldigde bedrag in rekening brengen bij Opdrachtgever. Zes (6) maanden na de datum van opdrachtbevestiging dient de

Opdrachtgever de resterende twintig (20) procent van het totaal verschuldigde te voldoen. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten als bedoeld in artikel 5.2, worden de verschuldigde bedragen jaarlijks vooraf in rekening gebracht, tenzij in de Overeenkomst anders is vermeld.

- 6.6. Betalingen dienen plaats te vinden veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen of anders op de factuur is vermeld. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 6.7. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd, vermeerderd met 2 (twee) procent per jaar tot aan het moment van voldoening. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Netvlies de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Opdrachtgever de door Netvlies gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.
- 6.8. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, heeft Netvlies, onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, het recht om de nakoming van al haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten.
- 6.9. Alle betalingen door Opdrachtgever aan Netvlies strekken primair tot voldoening van eventuele rente en door Netvlies gemaakte invorderingskosten en vervolgens ter voldoening van de oudste nog openstaande facturen van Opdrachtgever, ongeacht enige andere aanduiding van Opdrachtgever.
- 6.10. Netvlies is gerechtigd voldoende zekerheid voor het nakomen van de betalingsverplichting van Opdrachtgever te verlangen, alvorens tot de uitvoering van de Overeenkomst zal worden overgegaan of daarmee doorgegaan.
- 6.11. Indien de in artikel 6.10 bedoelde zekerheid niet, of niet voldoende, wordt aangetoond, heeft Netvlies het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

7. Vertrouwelijk informatie en overdracht van rechten en verplichtingen

- 7.1. Elk van partijen staat ervoor in dat alle voor en na het aangaan van de Overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. Informatie zal in ieder geval

als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

- 7.2. Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij aan derden over te dragen.

8. Leveringstermijnen en reclames

- 8.1. Opdrachtgever is verplicht tot onmiddellijke inontvangstneming van de door Netvlies geleverde Producten en/of Diensten op het moment dat deze aan hem worden geleverd c.q. aangeboden.
- 8.2. Alle door Netvlies genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Netvlies bekend zijn. Netvlies spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Netvlies niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Netvlies wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Netvlies het gebrek niet herstelt in de daarin vermelde termijn. Indien tussen partijen uitdrukkelijk een fatale leveringstermijn is overeengekomen en Netvlies schiet toerekenbaar tekort in de nakoming van deze verplichting, dan is Netvlies een boete verschuldigd ten bedrage van 5 (vijf) procent van de factuurprijs van de betreffende prestatie. Ieder recht op (aanvullende) schadevergoeding is uitgesloten.
- 8.3. Netvlies is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Netvlies gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Netvlies en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 8.4. Netvlies is gerechtigd om afgesproken (leverings)termijnen – in verband met bijvoorbeeld de planning van overige opdrachten – met een naar eigen inzicht te bepalen termijn uit te stellen indien te lang op beslissingen, keuzes of aanlevering van materiaal door Opdrachtgever gewacht moet worden.
- 8.5. Het indienen van een klacht schort de (betalings)verplichtingen van Opdrachtgever niet op.

9. Medewerking door Opdrachtgever

- 9.1. Opdrachtgever zal Netvlies steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen (elektronische gegevensbestanden daaronder uitdrukkelijk begrepen) verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 9.2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Netvlies te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 9.3. Indien Opdrachtgever programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Netvlies ter beschikking stelt, dienen deze voor zover mogelijk digitaal aangeleverd te worden, waarbij Netvlies eisen kan stellen aan specificaties waar dit materiaal aan dient te voldoen. Photoshop documenten en andere grafische bestanden dienen te voldoen aan de door Netvlies hiervoor opgestelde richtlijnen, welke bij Netvlies opgevraagd kunnen worden. Voor het verwerken van materiaal dat niet digitaal kan worden aangeleverd of anderzijds door Netvlies moet worden bewerkt, heeft Netvlies het recht dit volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 9.4. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Netvlies staan. Netvlies is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Netvlies of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Netvlies gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Opdrachtgever behandelt de toegangscode vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Opdrachtgever is te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- 9.5. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Netvlies staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Netvlies, naar eigen keuze, het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, of de Overeenkomst met de dan beschikbare gegevens naar beste vermogen uit te kunnen voeren (zonder dat Opdrachtgever recht heeft op vermindering van de overeengekomen vergoeding), dan wel de Overeenkomst (partieel) te ontbinden. Netvlies is

enkel gerechtigd om (partieel) te ontbinden indien zulks in overeenstemming met artikel 5.5 geschiedt.

10. IE-Rechten

- 10.1. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, berusten alle IE-Rechten die rusten op al de in het kader van de Overeenkomst verleende Diensten en ontwikkelde Producten alsmede op alle andere materialen of informatie die Netvlies ter beschikking heeft gesteld, uitsluitend bij Netvlies en/of zijn licentiegever(s).
- 10.2. Niets in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst impliceert een overdracht van IE-Rechten. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrecht op de Producten voor de in de Overeenkomst vastgestelde doeleinden en onder de in de Overeenkomst bepaalde voorwaarden, zoals beschreven in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden.
- 10.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent IE-Rechten uit Producten te verwijderen of te wijzigen.
- 10.4. Netvlies doet uitdrukkelijk geen afstand van zijn persoonlijkheidsrechten genoemd in artikel 25 Auteurswet.
- 10.5. Het is Netvlies toegestaan de Diensten en/of Producten en de voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte materialen, zoals ontwerpen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, rapporten, formats en interviews, te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.
- 10.6. Netvlies behoudt zich het recht voor om technische beschermingsmaatregelen in de Producten aan te brengen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan deze technische beschermingsmaatregelen te omzeilen of voor dat doel middelen aan te bieden.
- 10.7. Netvlies vrijwaart Opdrachtgever voor rechtsvorderingen van derden die gebaseerd zijn op de bewering dat door Netvlies zelf ontwikkelde (delen van) de Producten inbreuk maken op enig in Nederland geldend IE-Recht onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Netvlies onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Netvlies. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Netvlies verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
- 10.8. De hierboven vermelde verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:
 - a. door Opdrachtgever aan Netvlies ter beschikking gestelde materialen;

- b. wijzigingen die Opdrachtgever in de Producten heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen; en/of
 - c. het gebruik van Producten op een wijze die in strijd is met de wet, Overeenkomst en/of uitdrukkelijke en redelijke instructies van Netvlies.
- 10.9. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Netvlies zelf ontwikkelde Producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend IE-Recht of indien naar het oordeel van Netvlies een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Netvlies zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever het Product (of iets functioneel gelijkwaardigs) ongestoord kan blijven gebruiken. Indien Netvlies naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorgdragen dat Opdrachtgever het geleverde Product ongestoord kan blijven gebruiken, zal Netvlies het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Netvlies wegens schending van IE-Rechten van een derde is geheel uitgesloten, waar onder eveneens begrepen schending van de licenties die rusten op door Netvlies toegepaste Open Source-programmatuur.
- 10.10. Indien Netvlies wegens het gebruik van Open Source-programmatuur verplicht is het Product op basis van de aan die software ten grondslag liggende licentievoorwaarden aan derden ter beschikking te stellen, zal Netvlies zich naar beste kunnen inspannen om ervoor te zorgen dat de Opdrachtgever het Product kan (blijven) gebruiken conform het overeengekomen gebruiksrecht.
- 10.11. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Netvlies van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal Netvlies vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

11. Aansprakelijkheid Netvlies; vrijwaring

- 11.1. De totale aansprakelijkheid van Netvlies wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Netvlies wordt uitgekeerd, dan wel maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 10.000,- (tienduizend euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. De redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Netvlies aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de Overeenkomst heeft ontbonden;
 - b. De kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Netvlies op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 11.2. De totale aansprakelijkheid van Netvlies voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan het bedrag waarvoor Netvlies verzekerd is. Op verzoek van Opdrachtgever zal Netvlies deze bedragen kenbaar maken.
- 11.3. Aansprakelijkheid van Netvlies voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, schade aan of verlies van data, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 11.4. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten als bedoeld in artikel 9.4, is Netvlies nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Netvlies. Netvlies is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- 11.5. De in artikel 11.1 en 11.2 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voorzover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Netvlies. Netvlies is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van door haar ingeschakelde derden.
- 11.6. De aansprakelijkheid van Netvlies wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Netvlies onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Netvlies ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerde

mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Netvlies in staat is adequaat te reageren.

- 11.7. Op straffe van verval van enig recht op schadevergoeding dient Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 12 (twaalf) maanden, na het ontstaan daarvan schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk bij Netvlies te melden.
- 11.8. Opdrachtgever vrijwaart Netvlies voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Netvlies geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12. Overmacht

- 12.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer begrepen onderbrekingen van de toelevering van elektriciteit, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, tekortkomingen van toeleveranciers van Partijen, tekortkomingen van door Partijen ingeschakelde derden, storingen in verbinding met internet, hardwarestoringen, storingen in (telecommunicatie)netwerken en andere onvoorziene omstandigheden.
- 12.2. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 (twee) maanden is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeden van schade aan de andere partij.
- 12.3. Voor zover Netvlies ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen, dan is zij gerechtigd het reeds nagekomen gedeelte in rekening te brengen.

13. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 13.1. Voor zover de Diensten van Netvlies bestaan uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Netvlies steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde vergoeding verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Netvlies gebruikelijke regels.
- 13.2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Netvlies aanleiding geeft, is Netvlies gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere

opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

14. Niet-overname personeel

- 14.1. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst alsmede 1 (één) jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgevonden met Netvlies, medewerkers van Netvlies of van ondernemingen waarop Netvlies ter uitvoering van deze Overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.
- 14.2. Indien de Opdrachtgever het in het vorige lid bedoelde voorschrift negeert, verbeurt deze aan Netvlies een direct opeisbare boete van EUR 10.000,=, evenals een boete van EUR 1.000,= per dag, met een maximum van EUR 25.000,= dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Netvlies om (aanvullende) schadevergoeding te vorderen.

15. Toepasselijk recht en geschillen

- 15.1. Op elke Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2. Geschillen die tussen Netvlies en Opdrachtgever ontstaan in het kader van of in verband met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Amsterdam.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

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

Ten behoeve van het hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" worden, naast de definities uit het hoofdstuk Algemene Bepalingen, de volgende definities gehanteerd:

| | |
|-----------------|--|
| Product Backlog | Overzicht van de door de Opdrachtgever gewenste functionaliteiten voor het Product, in welke vorm dan ook; |
| Gebrek | De situatie dat het Product substantieel niet voldoet aan de redelijke eisen die daaraan gesteld kunnen worden in relatie tot de Product Backlog en de door het projectteam daarover gemaakte afspraken; |
| Sprint | Periode van over het algemeen 2 (twee) weken, waarin Netvlies zich inspant de functionaliteiten en/of doelen zoals opgenomen in de relevante Sprintbacklog te realiseren. |

16. Projecten op basis van Scrum

- 16.1. In beginsel worden Producten ontwikkeld op basis van een ontwikkelingsmethode die als kenmerk heeft dat op voorhand niet vaststaat wat precies opgeleverd gaat worden, omdat dit afhankelijk is van de input van Partijen gedurende de ontwikkeling (Scrum/Agile). Aan deze methodiek is onlosmakelijk verbonden dat de Opdrachtgever feitelijk slechts een bepaald aantal uren inkoop van Netvlies en dat de exacte invulling van de te besteden tijd gedurende het traject een invulling krijgt. Deze invulling wordt bepaald door het projectteam, waar de Opdrachtgever actief deel van uitmaakt. Netvlies is dus uitdrukkelijk niet gebonden aan enige beschrijving van de opdracht in een offerte.
- 16.2. De werkwijze voor de ontwikkeling van het Product wordt beschreven in de Overeenkomst. Voor het welslagen van de ontwikkeling is de samenwerking tussen Partijen van essentieel belang. Van Opdrachtgever wordt dan ook een actieve houding verwacht tijdens de ontwikkeling van het Product.
- 16.3. Opdrachtgever zal voor de uitvoering van de ontwikkeling een product owner aanwijzen. De product owner maakt onderdeel uit van het projectteam en zal hiertoe een werkplek krijgen bij Netvlies die hij gedurende de ontwikkeling kan gebruiken. Taak van de product owner is:
- actief onderdeel te zijn van het projectteam;
 - het opstellen van een Product Backlog op basis van user stories, waarbij in een of meer korte zinnen wordt beschreven wat een gebruiker na afronding van de user story kan met het Product en waarom de gebruiker dat wil;
 - het prioriteren van de user stories in de Product Backlog;

- d. het beheer van de Product Backlog, waaronder het in de gaten houden welke user stories gerealiseerd zijn, waaraan nog gewerkt wordt en welke nog opgepakt moeten worden;
 - e. het testen van opgeleverde deelproducten (afgeronde user stories) en zich samen met het projectteam inspannen dat voor het einde van de Sprint een werkend Product opgeleverd wordt waarin geen Gebreken meer zitten;
 - f. het toezien op de urenstatus, welke middels een urensheet (of vergelijkbare manier, zoals een dashboard of burndownchart) inzichtelijk is;
- 16.4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de product owner volledig bevoegd is om voor Opdrachtgever bindende beslissingen te nemen tijdens het ontwikkeltraject.
- 16.5. Naar aanleiding van de Product Backlog wordt in het projectteam besproken hoeveel inspanning benodigd is voor het realiseren van elke user stories. Vervolgens wordt afgestemd welke user stories worden gerealiseerd in de volgende Sprint. De Product Backlog kan tijdens een Sprint slechts worden aangepast in overleg met het projectteam.
- 16.6. Tenzij door Partijen in de Overeenkomst overeengekomen, is Netvlies nooit verplicht het Product te installeren, in te richten, te parametriseren, te tunen en, indien nodig, de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aan te passen. Indien gewenst, kan Netvlies dergelijke Diensten als meerwerk uitvoeren, dan wel op grond van een nadere Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Netvlies niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 16.7. De resultaten van elke Sprint zijn afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de materialen en documentatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever, de product owner en relevante derden.
- 16.8. Netvlies staat er niet voor in dat het in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde Product geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Opdrachtgever. Netvlies garandeert evenmin dat het Product zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat steeds alle gebreken worden hersteld.
- 16.9. Na elke Sprint zal Netvlies de user stories waar aan gewerkt is demonstreren aan Opdrachtgever met het doel om Opdrachtgever op de hoogte te houden van de vorderingen. Het doel van een dergelijke demonstratie is uitdrukkelijk niet het testen van het Product.

17. Projecten anders dan op basis van Scrum

- 17.1. De bepalingen van dit artikel 17 zijn enkel van toepassing indien Partijen zijn overeengekomen dat de ontwikkeling van een Product zal plaatsvinden op basis van vooraf schriftelijk vastgelegde en statische specificaties, zoals een Functioneel/Technisch

Ontwerp in plaats van op basis van Scrum zoals beschreven in artikel 16. In een dergelijk geval spant Netvlies zich naar beste kunnen in om het Product volgens de overeengekomen planning aan dit vooraf vastgestelde projectplan te laten beantwoorden. De Opdrachtgever begrijpt en erkent echter dat het slagen van een dergelijk project afhankelijk is van gezamenlijke inspanning en Netvlies is derhalve niet aansprakelijk voor eventuele vertraging, tenzij deze evident enkel aan het optreden van Netvlies te wijten is.

- 17.2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 (veertien) dagen na aflevering of, indien een door Netvlies uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie.
- 17.3. Opdrachtgever zal de acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 17.4. Opdrachtgever zal bij de acceptatietest onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid toetsen of het opgeleverde Product beantwoordt aan de schriftelijk gelegde specificaties. Eventuele bijstand die Netvlies verleent bij het uitvoeren van de acceptatietest is geheel voor risico van Opdrachtgever.
- 17.5. Uiterlijk op de laatste dag van de termijn als genoemd in art. 17.2 zal Opdrachtgever een opleveringsverklaring tekenen. Indien bij het uitvoeren van de acceptatietest blijkt dat het Product Gebreken bevat, zal Opdrachtgever Netvlies daarover op schriftelijke, begrijpbare en overzichtelijke wijze informeren in de opleveringsverklaring. Netvlies zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Gebreken binnen een in de opleveringsverklaring af te spreken redelijke termijn te herstellen, waarbij Netvlies gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in het Product aan te brengen. Het Product zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. op de eerste dag na de termijn zoals genoemd in art. 17.2;
 - b. vanaf het moment dat Opdrachtgever het Product in gebruik neemt; of
 - c. indien Netvlies voor het einde van de termijn zoals genoemd in art. 17.2 een opleveringsverklaring ontvangt:
 - i. als de opleveringsverklaring naar oordeel van Netvlies geen Gebreken bevat, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 17.5 aan acceptatie niet in de weg staan, vanaf de datum van de opleveringsverklaring;
 - ii. op het moment dat de in de opleveringsverklaring genoemde Gebreken zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 17.5 aan acceptatie niet in de weg staan.
- 17.6. Acceptatie van het Product mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de vastgelegde specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Gebreken, zijnde Gebreken die de operationele of productieve ingebruikneming van het Product redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden

vanwege aspecten van het Product die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de gebruiksvriendelijkheid.

- 17.7. Acceptatie van het Product op één van de manieren als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Netvlies gekweten is van de nakoming van haar verplichtingen betreffende de ontwikkeling en aflevering van het Product. Enig beheer ten aanzien van het Product is vanaf dit moment onderwerp van een eventueel overeengekomen onderhoudscontract en het hoofdstuk Beheer in deze Algemene Voorwaarden.
- 17.8. Netvlies is na acceptatie niet verplicht om bestanden, gegevens, ontwerpen of andere materialen te bewaren ten behoeve van Opdrachtgever en is nimmer gehouden om dergelijke materialen aan Opdrachtgever te verstrekken.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

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

18. Gebruiksrecht

- 18.1. Nadat Opdrachtgever volledig heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder volledige betaling, verstrekt Netvlies aan Opdrachtgever het exclusieve en niet-overdraagbare recht om het Product te gebruiken conform het bepaalde in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden en uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogde gebruik.
- 18.2. Producten mogen door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Opdrachtgever waarop het Product voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij

eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan het Product voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

- 18.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan Producten en dragers waarop deze zijn vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Producten bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Producten uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de Producten niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van het Product en de bij de ontwikkeling van het Product voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Netvlies bevat.
- 18.4. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van het Product zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Producten aan Netvlies retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Netvlies onverwijld schriftelijk melding maken.

19. Onderhoud

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

- 19.2. Netvlies staat er niet voor in dat een Product zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 19.3. Ondersteuningsverzoeken dienen door de Opdrachtgever via service@netvlies.nl aan Netvlies te worden gemeld. Netvlies spant zich in om ondersteuningsverzoeken binnen 5 werkdagen in behandeling te nemen, doch is naar eigen inzicht gerechtigd reactie- en hersteltijden te hanteren, aangepast op ondermeer de urgentie van het verzoek en het aantal openstaande ondersteuningsverzoeken. De werkzaamheden die naar aanleiding van een ondersteuningsverzoek worden uitgevoerd worden gefactureerd op basis van nacalculatie, conform het gangbare uurtarief van Netvlies. Onder ondersteuningsverzoeken wordt verstaan werkzaamheden die minder dan 4 uur in beslag nemen.
- 19.4. Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van het Product een onderhoudsovereenkomst met Netvlies is aangegaan, kan Netvlies niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

20. Uitsluitingen

- 20.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Netvlies op grond van de Overeenkomst, en zullen Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.
- 20.2. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- Het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere opslagmedia;
 - De vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Netvlies;
 - Werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
 - Modificaties aan apparatuur;
 - Verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

21. Programmatuur van toeleveranciers

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

HOSTING

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

22. Storingen en onderhoud aan het systeem

- 22.1. Netvlies zal zich inspannen om een zo ongestoord mogelijke afname van de Hostingdiensten mogelijk te maken.
- 22.2. Netvlies staat evenwel niet in voor de ononderbroken beschikbaarheid, betrouwbaarheid en bereikbaarheid van de Hostingdiensten. Als overmachtsituaties in de zin van artikel 6:75 BW gelden in ieder geval:
- a. Storingen in de verbindingen met het internet;
 - b. Hardwarestoringen;
 - c. Storingen in (telecommunicatie)netwerken (zoals bijv. het elektriciteitsnetwerk);
 - d. Andere storingen die buiten de macht van Netvlies liggen en voor haar redelijkerwijs niet te voorzien zijn.
- 22.3. Netvlies is gerechtigd om – zonder voorafgaande kennisgeving – de Hostingdiensten (tijdelijk) te onderbreken of het gebruik ervan te beperken, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor onderhoud of aanpassingen van het systeem dat voor deze Dienst

noodzakelijk is. Opdrachtgever heeft in dergelijke gevallen geen recht op schadevergoeding.

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

23. Verplichtingen Opdrachtgever

- 23.1. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om informatie te verspreiden, faciliteiten of functionaliteiten aan te bieden door of via websites die door Netvlies gehost worden, indien en voor zover deze informatie:
- a. In strijd is met enige van toepassing zijnde wettelijke bepaling;
 - b. In strijd is met de Overeenkomst tussen Netvlies en Opdrachtgever (met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden);
 - c. In strijd is met door Netvlies gegeven redelijke richtlijnen en aanwijzingen;
 - d. In strijd is met de nettiquette;
 - e. In strijd is met de richtlijnen van de Reclame Code Commissie.
- 23.2. Indien Netvlies, op welke wijze dan ook, ontdekt dat de Opdrachtgever in strijd met het vorige artikellid handelt of heeft gehandeld, of de Opdrachtgever anderszins onmiskenbaar onrechtmatig materiaal via een door netvlies gehoste website heeft verspreid, ter bevinding van Netvlies, is Netvlies gerechtigd dit materiaal onverwijld te verwijderen, zonder op enige wijze jegens Opdrachtgever schadeplichtig te worden.
- 23.3. Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de door hem openbaar te maken content alsmede het internetgebruik zelf te allen tijde opstellen en gedragen zoals van een zorgvuldig gebruiker verwacht kan en mag worden. De Opdrachtgever zal zich hiertoe onder meer aan alle wettelijke voorschriften houden, alsmede de 'nettiquette' in acht nemen en zal zich ondermeer, maar niet uitsluitend, onthouden van: spamming, het maken van inbreuk op IE-rechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie of op andere wijze lastig vallen van personen, inbreuk maken op de privacy van anderen of het afbreuk doen aan de naam of goede eer van anderen, hacken, het uitvoeren van DDoS-aanvallen en andere soorten attacks, alsmede het verspreiden van virussen, worms en andere programma's waardoor schade aan individuele systemen kan worden toegebracht of de werking van internet op zich kan worden verstoord.
- 23.4. Opdrachtgever vrijwaart Netvlies voor aanspraken van derden wegens de informatie en/of data welke zij door of via haar websites openbaar maakt.
- 23.5. Opdrachtgever vrijwaart Netvlies tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen doch niet daartoe beperkt aanspraken van de toeleverancier(s) van Netvlies, voortvloeiend

uit het niet-nakomen door Opdrachtgever van één van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, meer bijzonder uit dit artikel.

- 23.6. Opdrachtgever is gebonden aan de overeengekomen maximale hoeveelheid schijfruimte en dataverkeer. Bij overschrijding van deze hoeveelheid is Netvlies gerechtigd om haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten en/of de kosten van de overschrijding aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 23.7. Upgrading van virtuele hosting pakketten is te allen tijden mogelijk. Downgrading is alleen mogelijk indien Opdrachtgever dit minimaal 1 maand voor het einde van de contractperiode mededeelt aan Netvlies.

DOMEINNAMEN

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

24. Domeinnaamregistratie

- 24.1. Netvlies neemt een aanvraag voor de registratie van een domeinnaam pas in behandeling op het moment dat zij het daartoe bestemde bestelformulier volledig ingevuld door een daartoe bevoegd persoon heeft ontvangen, vergezeld van alle overige voor de aanvraag van de registratie benodigde documenten.
- 24.2. Netvlies behandelt iedere aanvraag voor het verzorgen van de registratie van een domeinnaam naar beste vermogen en op professionele wijze. Opdrachtgever erkent echter dat het verzorgen van de registratie van een domeinnaam een inspanningsverbintenis is en dat Netvlies niet kan garanderen dat de domeinnaam op het moment van aanvraag nog vrij is en evenmin dat de domeinnaam door de betreffende instantie wordt toegekend. Netvlies aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet (meer) beschikbaar zijn van een bepaalde domeinnaam, afwijzing van de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam, het ongebruikt verstrijken van een bezwaar- of beroepstermijn wegens het uitblijven van een instructie van Opdrachtgever of eventuele aanspraken van derden met betrekking tot een bepaalde domeinnaam.
- 24.3. Indien de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam wordt afgewezen zal Netvlies Opdrachtgever daarvan tijdig in kennis stellen en aangeven of er mogelijkheden van bezwaar of beroep zijn en binnen welke termijn deze middelen moeten worden aangewend. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor het dermate tijdig verstrekken van duidelijke en volledige instructies aan Netvlies, dat deze tijdig namens Opdrachtgever

bezwaar of beroep kan instellen tegen de afwijzing van de aanvraag tot domeinnaam registratie.

- 24.4. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen als bedoeld in artikel 6 niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Netvlies, onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, nadrukkelijk niet gehouden om vergoedingen te betalen voor de door (Netvlies namens) Opdrachtgever aangehouden domeinnamen.
- 24.5. De registratie en het gebruik van een bepaalde domeinnaam komen geheel en uitsluitend voor rekening en risico van Opdrachtgever; Opdrachtgever dient zichzelf ervan te vergewissen of de betreffende domeinnaam al dan niet inbreuk maakt op rechten van derden.