20forma
WEB/DESIGN

20FORMA / AFSPRAKEN

Algemene voorwaarden.

Wij gaan verder.

De voorwaarden voor onze samenwerking.

TEKSTVERSIE 2021

VORMGEVING NOVEMBER 2026

Inhoud.

Algemene voorwaarden · 26 artikelen

01	Definities	3
02	Toepasselijkheid en totstandkoming	4
03	Aanbiedingen en offertes	5
04	Uitvoering	5
05	Ontwikkeling en installatie werk(en)	6
06	Oplevering	8
07	Hosting en aanverwante diensten	8
08	Ssl certificaten	10
09	Domeinnamen	10
10	Trainingen en events	11
11	Meerwerk	12
12	Beschikbaarheid van de dienst	12
13	Onderhoud, storingen en ondersteuning	13
14	Vergoedingen en betaling	13
15	Rechten van intellectuele eigendom	15
16	Aansprakelijkheid	16
17	Overmacht	17
18	Vrijwaring	17
19	Privacy & bescherming van persoonsgegevens	18
20	Geheimhouding	20
21	Duur & beeindiging	20
22	Risico-overgang	21
23	Eigendomsvoorbehoud	22
24	Klachten, verjaringstermijn	22
25	Toepasselijk recht & geschillen	23
26	Vindplaats & wijziging voorwaarden	23

01 / Definities

De in de Algemene Voorwaarden en in de Overeenkomst met hoofdletters geschreven termen hebben de hiernavolgende betekenis (in het enkelvoud weergegeven definities hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa), tenzij elders in de Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst een andere betekenis wordt toegekend:

1. Aanvangsdatum: de datum waarop de Overeenkomst door Partijen is aangegaan zoals vermeld in de Overeenkomst.
2. Account: het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Opdrachtgever (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Opdrachtgever opgeslagen bestanden zelf.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de activiteit(en) die Gebruiker voor Opdrachtgever zal verrichten, zoals in de Offerte en/of Overeenkomst gespecificeerd.
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.
6. Duurovereenkomst: een Overeenkomst die strekt tot het periodiek leveren/verrichten van Producten, Digitale inhoud en/of Diensten gedurende een bepaalde periode.
7. Gebruiker: dhr. M. van der Pol, handelend onder de naam 20Forma, wonende en kantoorhoudende te gemeente Haarlemmermeer en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 60472324.
8. Meerwerk: de werkzaamheden of andere prestaties verricht door Gebruiker die buiten de inhoud en/of omvang van de in de Overeenkomst overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, of wijzigingen daarvan (inclusief gewijzigde functionele specificaties).
9. Offerte: het door Gebruiker opgestelde schriftelijk aanbod waarin hij aangeeft wat bij het/de Product(en), Digitale Inhoud en/of Dienst(en) is inbegrepen en welk(e) bedrag(en) Opdrachtgever bij aanvaarding ver schuldigd zal zijn.
10. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Gebruiker een Overeenkomst heeft gesloten.
11. Overeenkomst: iedere tussen Gebruiker en Opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst waar de Algemene Voorwaarden onderdeel van uitmaken.
12. Partij: iedere partij bij de Overeenkomst.
13. Product: de roerende za(a)k(en) die Gebruiker aan Opdrachtgever zal leveren, zoals in de Overeenkomst gespecificeerd.
14. Schriftelijk: per brief of per e-mail en voor zover het informatieverstrekking door Gebruiker aan Opdracht gever betreft tevens per factuur, het Account of de Website.
15. Training: een door Gebruiker, hetzij online hetzij offline, verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing, presentatie of training.
16. Website: www.20forma.nl dan wel enige andere website van Gebruiker.

17. Werk(en): Alle websites, (web)applicaties, software, functioneel ontwerpen, huisstijlen, logo's, templates, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten, trainingsmateriaal en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met de Dienst, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de materialen zich bevinden.

18. Werkdag: van 9:00 uur tot en met 17:00 uur (Central European Time), op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.

02 / Toepasselijkheid en totstandkoming

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, Offerte en Overeenkomst van Gebruiker ter zake van het/de Product(en), Digitale Inhoud en Dienst(en) en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Gebruiker, voor de uitvoering waarvan door Gebruiker derden dienen te worden betrokken.

3. De Overeenkomst komt tot stand door een Schriftelijk dan wel elektronisch akkoord van Opdrachtgever op de Offerte van Gebruiker. Ook een uitdrukkelijk gegeven Schriftelijke dan wel elektronische Opdracht door Opdrachtgever, zoals – maar niet beperkt tot – een e-mail met akkoord op de beschreven werk zaamheden en vergoedingen, geldt als een Overeenkomst.

4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. De in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst gestelde voorwaarden zijn van toepassing. Afwijkingen van de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden zijn alleen rechts geldig indien deze door Gebruiker Schriftelijk zijn bevestigd.

5. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Gebruiker en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

7. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.

8. In geval van strijdigheid tussen door Gebruiker Schriftelijk bevestigde nadere afspraken in de zin van lid 4 van dit artikel en de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden is de volgende rangorde van toepassing: (1) door Gebruiker Schriftelijk bevestigde nadere afspraken; (2) de Overeenkomst, (3) de Offerte, en (4) de Algemene Voorwaarden.

9. Indien Gebruiker om hem moverende redenen niet steeds strikte naleving van voorwaarden in de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden verlangt, geschiedt zulks geheel onverplicht en bete kent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Gebruiker in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden te verlangen. De Opdrachtgever kan daaraan voor de toekomst geen rechten ontlenen.

03 / Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen of Offertes van Gebruiker, alsmede de door Gebruiker opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen, zijn steeds vrijblijvend en kunnen door Gebruiker worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Gebruiker verstrekte gegevens waarop Gebruiker zijn aanbieding of Offerte baseert.

3. Gebruiker kan niet aan zijn aanbieding of Offerte worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4. De in een Offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

5. Indien de aanvaarding door de Opdrachtgever (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de Offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Gebruiker daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Gebruiker uitdrukkelijk en schriftelijk anders aangeeft.

6. Mondelinge toezeggingen verbinden Gebruiker slechts, nadat deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn bevestigd.

7. Een samengestelde prijsopgave verplicht Gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

04 / Uitvoering

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van de op zijn activiteiten toepasselijke wet- en regelgeving, de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en specifieke instructies van Gebruiker.

2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Gebruiker dat de Dienst naar beste inzicht en kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Ter zake van de te verlenen Dienst(en) heeft Gebruiker slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zullen alleen met instemming van Opdrachtgever worden doorberekend.

4. Indien zulks is overeengekomen, zal Gebruiker Opdrachtgever toegang tot een Account verschaffen. Het Account zal toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren. Iedere actie die middels het Account van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangemaakt account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te zijn geschied. Indien Opdrachtgever vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Gebruiker te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

5. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste levering van het Product en/of Digitale Inhoud en/of uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de levering van het Product en/of Digitale Inhoud en/of het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Gebruiker beschikbaar worden gesteld.

6. Indien door Gebruiker of door Gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de juiste uitvoering van de Dienst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

7. Is voor de levering van het Product en/of Digitale Inhoud en/of de uitvoering van de Dienst een termijn overeengekomen of opgegeven, dan heeft deze steeds een indicatieve strekking en is dit, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Gebruiker derhalve steeds schriftelijk in gebreke te stellen. Gebruiker dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

8. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, waaronder vertragingsschade.

9. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de Overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties, et cetera, wordt gewijzigd en de Overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit ook consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Gebruiker zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de Overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

10. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Gebruiker gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoe ring opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen tekortkoming van Gebruiker op en is voor de Opdrachtgever evenmin grond om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

05 / Ontwikkeling en installatie werk(en)

1. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het ontwikkelen van Werk(en), met behulp van de Dienst, of op maat, zullen Partijen schriftelijk (in de Offerte en/of Overeenkomst) specificeren welk(e) Werk(en) wordt/ worden ontwikkeld en op welke manier dit zal geschieden. Gebruiker zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens.

2. Gebruiker is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele

onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

3. Gebruiker heeft het recht gebruik te maken van software, programmatuur en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werk(en). De verantwoordelijkheid voor een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van Werk(en) ligt bij Opdrachtgever.

4. Gebruiker geeft geen garanties ten aanzien van het functioneren van Werk(en) bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware door Opdrachtgever, tenzij en voor zover in de Offerte en/of Overeenkomst anders is vermeld.

5. Indien een Dienst vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan Gebruiker levert staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Gebruiker. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.

6. Indien dit als Dienst overeengekomen is, zal Gebruiker Werk(en) installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware-, software- en netwerkomgeving. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkomgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Gebruiker zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Gebruiker voldoet, is Gebruiker gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

7. Opdrachtgever zal op verzoek van Gebruiker medewerkers en hulppersonen van Gebruiker alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van Werk(en) mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

8. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan Werk(en) wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Gebruiker heeft gemeld en Gebruiker deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Gebruiker kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden. Gebruiker kan in geval van wijzigingen die zonder haar goed keuring plaatsvinden, verder onderhoud op het gewijzigde weigeren of met een toeslag op het uurtarief uitvoeren.

9. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Gebruiker.

10. Gebruiker zal bronbestanden van Werk(en) bewaren zolang Gebruiker Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat Gebruiker Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. Gebruiker is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgopdrachten ten aanzien van deze Werk(en) geeft, is Gebruiker gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

11. Gebruiker behoudt zich bij de ontwikkeling van maatwerk het recht voor om de ontwikkelde functionali teit te hergebruiken in andere ontwikkelprojecten en/of producten van Gebruiker.

06 / Oplevering

1. Indien schriftelijk niet anders is overeengekomen, zal Gebruiker het te ontwikkelen of aan te passen Werk(en) of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in zijn professionele opinie voldoen aan de in de Offerte en/of Overeenkomst aangegeven specificaties of geschikt is voor gebruik.

2. Opdrachtgever dient binnen eenentwintig (21) dagen na ontvangst van Werk(en) het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard. Indien het Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in dit lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

3. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Gebruiker zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Gebruiker doen door het resultaat te revise ren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van zeven (7) dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren, tenzij anders schriftelijk is afgesproken.

4. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van Gebruiker een redelijk aantal revisierondes volgen.

5. Indien een Partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Gebruiker gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag, waarbij rekening wordt gehouden met aantoonbaar verwijtbaar gedrag van Gebruiker. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.

6. Na aanvaarding van opgeleverde Werk(en) vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in de opgelever de Werk(en), tenzij Gebruiker het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding.

07 / Hosting en aanverwante diensten

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal/data aan derden, zoals in geval van (managed) webhosting en cloud/saas-dienstverlening, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Gebruiker maakt het voor Opdrachtgever mogelijk om gebruik te maken van diverse modules, waaronder – maar niet beperkt tot – betaalmodules, zoals omschreven op de Website en/of Offerte en/of Overeenkomst.

3. Gebruiker kan door Opdrachtgever niet worden verplicht koppelingen met bepaalde leveranciers van Gebruiker in stand te houden of te blijven onderhouden. Bovendien kan de juiste werking niet worden gegarandeerd.

4. Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Dienst en/of Werk(en) die in strijd is/zijn met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).

5. Indien een derde (“klager”) een klacht indient dat naar zijn mening sprake is van een dergelijke strijd en zodanige klacht naar het oordeel van Gebruiker gerechtvaardigd is, is Gebruiker gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken.

6. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Gebruiker gerechtigd hiervan aangifte te doen. Gebruiker kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Gebruiker verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.

7. Opdrachtgever zal zich opstellen en gedragen met een mate van zorgvuldigheid ten aanzien van de Dienst, die van Opdrachtgever mag worden verwacht.

8. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Gebruiker gerechtigd de Dienst tijdelijk op te schorten en/of de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.

9. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Gebruiker is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Gebruiker in het kader van voornoemde klachtenprocedure.

10. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten van Gebruiker of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma’s, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Gebruiker, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

11. Zonder toestemming van Gebruiker is het Opdrachtgever verboden de door Gebruiker verschafte gebruikersnaam/gebruikersnamen en wachtwoord/wachtwoorden aan derden over te dragen.

12. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

13. Gebruiker kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Gebruiker bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de gebruikelijke tarieven van Gebruiker. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.

14. Opdrachtgever verstrekt hierbij Gebruiker een onbeperkte licentie om binnen de grenzen van regelgeving, zoals AVG, alle door Opdrachtgever via de systemen van Gebruiker verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Gebruiker geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Gebruiker. Opdrachtgever is gerechtigd bedoelde licentie in te trekken, waarbij de licentie in ieder geval wordt geacht zijn ingetrokken op het moment dat de Overeenkomst, daaronder begrepen een Duurovereenkomst, eindigt.

15. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

16. Gebruiker is gerechtigd om (hosting)diensten van derden in te kopen en te verkopen aan Opdrachtgever. Deze diensten worden vastgelegd in een overeenkomst waarbij ook de Voorwaarden, SLA en/of privacy-overeenkomsten van de derde partij in worden gesloten.

08 / Ssl certificaten

1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Gebruiker voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een of meerdere SSL-certificaten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Aanvraag en verlening zijn afhankelijk van en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende leverancier ten behoeve van welke Gebruiker haar bemiddelingsdienst levert. De desbetreffende leverancier beslist over de toekenning van het certificaat en zal daartoe de benodigd geachte validaties uitvoeren waarvoor het SSL-certificaat dient te gelden. Opdrachtgever geeft hier toestemming voor of garandeert dat toestemming is verleend alvorens een SSL-certificaat aan te vragen voor een specifieke website.

3. Het SSL-certificaat is geldig voor de overeengekomen duur, tenzij het SSL-certificaat tussentijds wordt ingetrokken. Hierbij is geen restitutie mogelijk.

4. In de volgende situaties kan Gebruiker en/of de leverancier het SSL-certificaat intrekken voordat het ver lopen is:

   a. Indien blijkt dat Opdrachtgever en/of Gebruiker onjuiste informatie heeft aangeleverd ten behoeve van het verkrijgen van het certificaat;

   b. Indien Opdrachtgever het voor het certificaat verschuldigde bedrag niet of niet tijdig heeft voldaan;

   c. Indien de betrouwbaarheid van het certificaat, naar het oordeel van Gebruiker en/of de leverancier is gecompromitteerd;

5. Opdrachtgever heeft geen recht op de restitutie van (een deel van) de vergoeding voor het certificaat, tenzij de intrekking te wijten is aan het feit dat Gebruiker in gebreke is en dit gebrek niet binnen een redelijk termijn heeft hersteld. Gebruiker zal dan kosteloos een nieuw SSL-certificaat leveren om een SSL-certificaat dat op grond van het bovenstaande is ingetrokken voordat het is verlopen, te vervangen voor de overgebleven duur van de Overeenkomst.

6. Gebruiker spant zich in om Opdrachtgever steeds tijdig voordat het SSL-certificaat verloopt, te waarschuwen dat het SSL-certificaat zal moeten worden hernieuwd. Het blijft echter altijd de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om diens SSL-certificaten tijdig te laten hernieuwen.

7. Gebruiker verplicht Opdrachtgever om een SSL-certificaat te gebruiken indien de Dienst data uitwisselt met een extern systeem.

09 / Domeinnamen

1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Gebruiker voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waar onder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Gebruiker vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de elektronische bevestigingsbrief van Gebruiker, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangegeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Gebruiker schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.

5. Gebruiker is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Gebruiker.

6. Indien Gebruiker een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Gebruiker medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.

8. Gebruiker heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Gebruiker gerechtigd de domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

10 / Trainingen en events

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het verzorgen van Trainingen door Gebruiker, geldt voorts het in dit artikel bepaalde. Waar Training of Trainingen staat, dient ook Event of Events gelezen te worden.

2. Inschrijvingen voor Trainingen van Gebruiker geschieden op volgorde van opgave. Indien de inschrijving Gebruiker pas bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers is bereikt, zal Gebruiker de inschrijving bewaren en alsnog aanvaarden bij uitval van een andere deelnemer. Gebruiker zal hierover tijdig mededeling doen.

3. Gebruiker kan een Opdrachtgever weigeren of de reeds bevestigde inschrijving van Opdrachtgever ongedaan maken naar eigen inzicht. De inschrijving of het ongedaan maken zal per e-mail worden bevestigd. Zonder expliciete bevestiging is er geen sprake van een geldige inschrijving.

4. Gebruiker heeft het recht om een inschrijving als definitief te bestempelen als de vergoeding voor de Training is betaald.

5. Gebruiker heeft na de bevestiging van de inschrijving en voor de aanvang van de Training het recht het programma van de Training organisatorisch dan wel inhoudelijk te wijzigen, zonder het recht van Opdrachtgever op enige restitutie of enige schadevergoeding.

6. Het is Gebruiker toegestaan de locatie en de data/tijden van de Training te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de Training op de hoogte gesteld.

7. In geval van een offline Training heeft Opdrachtgever tot veertien (14) werkdagen voor de (eerste) datum van de Training het recht om deelname aan de Training te annuleren. De prijs voor deelname wordt dan kwijtgescholden c.q. gerestitueerd. Bij annuleren binnen veertien werkdagen voor de trainingsdatum of indien Opdrachtgever niet komt opdagen zonder geldige annulering, blijft de prijs verschuldigd.

Opdrachtgever is tot op de (eerste) dag van de Training gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.

8. In geval van een online Training heeft Opdrachtgever tot 24 uur voor het (eerste) tijdstip van de Training het recht om deelname aan de Training te annuleren. De prijs voor deelname wordt dan kwijtgescholden c.q. gerestitueerd. Bij annuleren binnen 24 uur voor het (eerste) tijdstip van de Training, blijft de prijs verschuldigd. Opdrachtgever is tot het (eerste) tijdstip van de Training gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.

9. Voor iedere Training is een minimum en maximum aantal deelnemers vastgesteld. Gebruiker behoudt zich het recht voor bij onvoldoende inschrijvingen de Training te verplaatsen naar een andere datum, waarvan Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bericht krijgt. Bovendien heeft Gebruiker het recht de Training te annuleren, waarbij restitutie plaatsvindt van reeds betaalde bedragen.

10. Indien een trainer wegens ziekte of een andere vorm van overmacht niet in staat is de Training te verzorgen, behoudt Gebruiker zich het recht voor een vervangende trainer te verzorgen of de Training te verplaatsen naar een andere datum, waarbij eventueel ook een andere trainer kan worden ingezet.

11. Het Werk dat aan Opdrachtgever wordt verstrekt ten behoeve van de Training, dient uitsluitend te worden gebruikt voor eigen (studie)gebruik van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever, behoudens toe stemming van Gebruiker, niet toegestaan om dit Werk: (a) openbaar te maken, (b) te gebruiken voor het geven van trainingen/cursussen etc. en/of (c) op (andere) commerciële wijze te gebruiken.

11 / Meerwerk

1. Indien Gebruiker op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Gebruiker op basis van nacalculatie. Gebruiker is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Gebruiker kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Gebruiker Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

12 / Beschikbaarheid van de dienst

1. Gebruiker zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Gebruiker opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst en/of in een SLA. Voor zover niet in de Overeenkomst en/of in een SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

2. Alleen als dit is overeengekomen in de Overeenkomst of SLA zal Gebruiker regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Gebruiker opgeslagen data, en deze op ver

zoek, tegen een vergoeding, aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Deze reservekopieën zullen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst binnen één maand vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie bij beëindiging of ontbinding.

3. Gebruiker zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Gebruiker is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s) voor het beschikbaar stellen van de updates en upgrades. Deze werkzaamheden of prestaties worden door Opdrachtgever vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Gebruiker op basis van nacalculatie.

4. Gebruiker is gerechtigd bepaalde updates, upgrades, plugins, add-'ons of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

5. Gebruiker zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Gebruiker. Gebruiker kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn.

6. Indien naar het oordeel van Gebruiker een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Gebruiker of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Gebruiker gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

13 / Onderhoud, storingen en ondersteuning

1. Gebruiker zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking. Voor zover niet in de Overeenkomst en/of SLA anders is bepaald, geldt voor de onderhoud, storingen en ondersteuning het in dit artikel bepaalde.

2. Gebruiker heeft het recht om haar systemen, netwerken of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Gebruiker zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Gebruiker is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

3. Gebruiker heeft het recht het om haar systemen, netwerken of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Gebruiker Opdrachtgever daarvan voor de wijziging op de hoogte stellen via de Website of per e-mail.

4. Gebruiker is bereikbaar op Werkdagen op telefoonnummer +31 (0)23-369 00 58 en via info@20forma.nl.

14 / Vergoedingen en betaling

1. Opdrachtgever betaalt Gebruiker een vergoeding voor het Product, de Digitale Inhoud en/of de Dienst zoals vermeld in de Offerte en/of in de Overeenkomst.

2. Indien Gebruiker met de Opdrachtgever een vaste vergoeding overeenkomt, dan is Gebruiker niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van deze vergoeding, zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is

om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de vergoeding voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Gebruiker rustende verplichting ingevolge wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen, et cetera, of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

3. Indien geen vaste vergoeding wordt overeengekomen, zal de vergoeding worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren, inclusief eventuele voorbereidings- en reistijd en reiskosten. De vergoeding wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

4. Indien een vergoeding is gebaseerd op door de Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Gebruiker het recht de vergoeding hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

5. Indien de overeenkomst een Duurovereenkomst is, is Gebruiker gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Gebruiker zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

6. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Gebruiker gerechtigd de gehanteerde prijzen, indien het een Duurovereenkomst betreft, jaarlijks, met maximaal het percentage van 10% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.

7. Alle bedragen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

8. Alle prijzen op de Website, prijslijsten, Overeenkomst en/of overige communicatiemiddelen van Gebruiker zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

9. Gebruiker zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag, elektronisch en/of per post, een factuur sturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever verklaart akkoord te zijn met elektronische facturatie. Indien een Product, Digitale Inhoud en/of Dienst in fasen wordt geleverd, is Gebruiker gerechtigd per geleverde fase te factureren.

10. Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum, op een door Gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Gebruiker aangegeven op de factuur of anders bepaald in de Overeenkomst. Gebruiker is gerechtigd om periodiek te factureren.

11. Het is Gebruiker toegestaan Opdrachtgever bij vooruitbetaling te factureren. Het is Gebruiker tevens toegestaan pas met de uitvoering van zijn werkzaamheden aan te vangen wanneer het verschuldigde bedrag (of een overeengekomen deel daarvan) door Gebruiker is ontvangen. Het uitblijven van betaling hiervan kan gevolgen hebben voor de overeengekomen (lever)termijn(en), hetgeen voor rekening en risico komt van Opdrachtgever.

12. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is Gebruiker bevoegd tot het verrichten van automatische incasso. Opdrachtgever zal een schriftelijke machtiging afgeven aan gebruiker ten behoeve van deze auto matische incasso.

13. Opdrachtgever zal de schriftelijke machtiging voor automatische incasso zo spoedig mogelijk aan gebruiker verschaffen, maar in ieder geval op eerste verzoek aan Gebruiker.

14. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de beta lingstermijn aan Gebruiker te melden. Bezwaren tegen (de hoogte van) een factuur schorten de betalings verplichting niet op.

15. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met de (tijdige) betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Vanaf dat moment is Gebruiker tevens gerechtigd al haar dienstverlening aan Opdrachtgever te beperken of op te schorten, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst.

16. Gebruiker heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

17. Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Gebruiker kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

18. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening of opschorting van het door hem aan Gebruiker verschuldigde, uit welke hoofde dan ook.

19. Indien de Opdrachtgever in gebreke is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden bepaald en berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke kosten. Indien Gebruiker echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren en de Opdrachtgever geen natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (zakelijke opdrachtgever), komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

15 / Rechten van intellectuele eigendom

1. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, berusten alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Product, Digitale Inhoud en/of de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Werk(en), maatwerk, adviezen van Gebruiker, alsmede het voorbereidend materiaal daarvan, uitsluitend bij Gebruiker of diens licentiegevers. Iedere afwijking van het voorgaande is slechts geldig indien zulks expliciet in een schriftelijke en ondertekende akte is overeengekomen, en geldt dan slechts voor de in de akte genoemde materialen en rechten.

2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend. Alle door Gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, et cetera, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de stukken anders voortvloeit.

3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit Werk(en) te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen eventuele aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van Werk(en).

4. Gebruiker heeft het recht de door de uitvoering van een Overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

5. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de data en de content zoals verwerkt in de Dienst.

16 / Aansprakelijkheid

1. Gebruiker is slechts aansprakelijk voor zover dat uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden blijkt. Indien Gebruiker aansprakelijk mocht zijn, uit welke hoofde dan ook, waaronder wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst dan wel onrechtmatige daad, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Indien Gebruiker in verzuim is en dit verzuim een direct gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Gebruiker, dient Opdrachtgever Gebruiker hierover zo spoedig mogelijk Schriftelijk te informeren. Om Gebruiker in staat te stellen binnen redelijke termijn adequaat op de tekortkoming te reageren, dient de ingebrekestelling een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten.

3. Gebruiker is slechts aansprakelijk voor een aan hem toerekenbare tekortkoming indien Opdrachtgever de ingebrekestelling aan Gebruiker kenbaar heeft gemaakt op de in het vorige lid beschreven wijze en Gebruiker deze aan hem toerekenbare tekortkoming niet binnen een redelijke termijn afdoende heeft hersteld.

4. Gebruiker is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Gebruiker is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

5. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Gebruiker aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Gebruiker toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.

6. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie.

7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade te wijten is aan opzet, bewuste roekeloosheid of grove schuld van Gebruiker of zijn leidinggevende ondergeschikten.

8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever zo spoedig mogelijk nadat de schade voor Opdrachtgever bekend is of bekend had kunnen zijn Gebruiker schriftelijk informeert over de schade.

9. De aansprakelijkheid van Gebruiker is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat uit hoofde van de beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Gebruiker in het betreffende incident, of reeks van incidenten zal worden uitgekeerd.

10. Indien en voor zover geen uitkering krachtens de aansprakelijkheidsverzekering als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt, om welke reden dan ook, dan is de totale aansprakelijkheid van Gebruiker, uit welke hoofde dan ook, beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever in 12 (twaalf) maanden voorafgaand aan de schadetoebrengende gebeurtenis aan Gebruiker heeft betaald en met een maximum van € 5.000,- exclusief BTW per incident en per kalenderjaar.

17 / Overmacht

1. Gebruiker is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gebruiker niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder (maar niet uitsluitend) wordt onder overmacht verstaan: storingen in infrastructuur en/of Diensten van Gebruiker die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen (zoals, maar niet daartoe beperkt: synflood, netwerkaanval, Denial-of-Service of Distributed Denial of Service-attacks, hacks, etc.), binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Gebruiker door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Gebruiker kan worden gevergd. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Gebruiker zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. Gebruiker kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij.

4. Voor zover Gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

18 / Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Gebruiker toerekenbaar is.

2. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.

3. Indien Gebruiker uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Gebruiker zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate

maatregelen, dan is Gebruiker, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Gebruiker en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

19 / Privacy & bescherming van persoonsgegevens

1. Indien Opdrachtgever persoonsgegevens verstrekt aan Gebruiker en laatstgenoemde deze verwerkt, vallen zowel Opdrachtgever als Gebruiker onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij volgens de terminologie van de AVG Opdrachtgever de 'Verwerkingsverantwoordelijke' is en Gebruiker de 'Verwerker'. Op grond van de AVG dienen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker een overeenkomst te sluiten met betrekking tot de door Opdrachtgever dan wel Gebruiker uitgevoerde verwerkingen van persoonsgegevens ('Verwerkersovereenkomst'). Bij gebreke van een nadere expliciet overeengekomen Verwerkersovereenkomst, zullen de bepalingen in dit artikel gelden als een overeenkomst in de zin van de AVG.

2. Gebruiker zal slechts persoonsgegevens verwerken op instructie van Opdrachtgever, behoudens enige verwerking vereist volgens de wet. Verwerking van persoonsgegevens zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de tussen Partijen gesloten en/of nog te sluiten Overeenkomst teneinde het/de Product(en), Digitale Inhoud en Dienst(en) te kunnen leveren aan Opdrachtgever, inclusief de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald. Alle persoonsgegevens die door Gebruiker in het kader van de Overeenkomst worden verwerkt, worden geacht te zijn verwerkt op instructie van Opdrachtgever.

3. Gebruiker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan tussen Partijen overeengekomen. Opdrachtgever zal Gebruiker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst dan wel in deze Algemene Voorwaarden genoemd zijn.

4. Afgezien van de rechten en plichten die krachtens de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden aan Gebruiker worden toegekend in verband met de verwerking van persoonsgegevens, zullen alle rechten en plichten ten aanzien van de persoonsgegevens blijven rusten op de Opdrachtgever en/of de betreffende betrokkenen. Gebruiker functioneert enkel overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

5. Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens onder één van de vrijstellingen onder de AVG valt, of wanneer dit niet het geval is een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens plaats heeft gevonden. Opdrachtgever garandeert daarnaast een register bij te zullen houden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist naleven van de meldingsplicht en/of registerplicht.

6. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart Gebruiker tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

7. Gebruiker zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de AVG, naleven. Opdrachtgever zal de eigen verplichtingen onder de toepasselijke wet- en regelgeving eveneens steeds naleven.

8. Het verwerken van persoonsgegevens door Gebruiker buiten de Europese Economische Ruimte (EER) is alleen toegestaan met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke verplichtingen, waarbij Gebruiker (Verwerker) Opdrachtgever (Verwerkingsverantwoordelijke) vooraf zal informeren over de betreffende

verwerking of na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.

9. Het is Gebruiker toegestaan om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Gebruiker zal er naar alle redelijkheid zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Gebruiker en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

10. De verplichtingen van de Gebruiker die uit de Overeenkomst dan wel deze Algemene Voorwaarden voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken in opdracht van dan wel onder het gezag van Gebruiker. Gebruiker zal hierbij zorgdragen voor de juiste autorisaties.

11. Gebruiker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens). Gebruiker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Gebruiker is dan ook nimmer aansprakelijk voor schade uit onbeschikbaarheid van de Dienst, verloren gegevens en/of doorbreking van technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen.

12. Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan Gebruiker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

13. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan Gebruiker, zal Gebruiker dit verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en Opdrachtgever zal het ver zoek verder zelfstandig afhandelen. Gebruiker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

14. In het geval van een datalek, zoals bedoeld in de AVG, zal Gebruiker zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever hierover na constatering onverwijld, dan wel uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking, te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de relevante toezichthouder en/of betrokkenen zal informeren of niet. Gebruiker zal hierbij alle, voor zover bij Gebruiker beschikbare, informatie aan Opdrachtgever verstrekken. Opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor de nakoming van een eventuele wettelijke verplichtingen ten aanzien van de meldplicht. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Gebruiker meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en eventueel betrokkenen.

15. Een melding moet door Gebruiker alleen aan Opdrachtgever worden gedaan als een datalek zich daadwerkelijk voorgedaan heeft en niet indien er slechts sprake was van een (theoretische) kwetsbaarheid.

16. Opdrachtgever heeft bij een concreet vermoeden van misbruik, welke is aangetoond door Opdrachtgever, de mogelijkheid om een audit uit te laten voeren ter controle van de naleving van de beveiligingseisen als gesteld in de AVG. Opdrachtgever heeft enkel deze auditmogelijkheid nadat Opdrachtgever bij Gebruiker aanwezige soortgelijke auditrapportages tegen een vergoeding bij Gebruiker op locatie heeft ingezien, beoordeeld en Opdrachtgever redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. De kosten van een audit worden altijd door Opdrachtgever gedragen.

20 / Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld, als de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was, of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering an de Overeenkomst.

2. Gebruiker zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Gebruiker, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Gebruiker daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Gebruiker zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, dan is Gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.

21 / Duur & beeindiging

1. Iedere Duurovereenkomst wordt aangegaan voor de contractperiode zoals vermeld in de Overeenkomst, ingaande per de Aanvangsdatum. De Duurovereenkomst is alleen tegen het einde van de contractperiode Schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn. Voor Duurovereenkomsten met een duur van zes (6) maanden of korter, geldt een opzegtermijn van één (1) maand. Voor Duurovereenkomsten met een duur van langer dan zes (6) maanden, geldt een opzegtermijn van twee (2) maanden. Indien de voornoemde opzegging uitblijft, wordt de Duurovereenkomst steeds stilzwijgend verlengd voor dezelfde contractperiode.

2. Overeenkomsten niet zijnde Duurovereenkomsten, worden als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

3. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd de Overeenkomst tussentijds te beëindigen.

4. Gebruiker kan de Overeenkomst te allen tijde tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5. Gebruiker is bevoegd (i) met onmiddellijke ingang de Dienst(en) en/of andere verplichtingen, naar keuze geheel of gedeeltelijk, op te schorten en/of (ii) de Overeenkomst, naar keuze geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling, Schriftelijk op te zeggen indien:

   a. Opdrachtgever in strijd handelt met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden;

   b. aan Opdrachtgever surseance van betaling wordt verleend of Opdrachtgever failliet wordt verklaard, dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;

   c. de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;

   d. Opdrachtgever een natuurlijk persoon is en er sprake is van ondercuratelestelling, onderbewindstelling, schuldsanering of overlijden van Opdrachtgever;

e. Opdrachtgever betrokken is bij frauduleuze handelingen of handelingen die anderszins in strijd zijn met wet- en/of regelgeving en/of het acceptatiebeleid van Gebruiker, of Gebruiker hiervan een vermoeden heeft;

f. Opdrachtgever niet (meer) voldoet aan de voorwaarden van het door Gebruiker gevoerde acceptatiebeleid en/of naar het oordeel van Gebruiker het imago en/of het merk van Gebruiker beschadigd wordt of dreigt te worden door handelen of nalaten van Opdrachtgever;

g. ten laste van Opdrachtgever een conservatoir of executoriaal beslag onder Gebruiker is gelegd;

h. Gebruiker weet of vermoedt dat Opdrachtgever één of meer van zijn wettelijke of contractuele verplichtingen niet nakomt of nagekomen is;

i. Gebruiker instructies tot opschorting respectievelijk beëindiging ontvangt van een toezichthouder of overheidsinstantie;

j. Opdrachtgever in strijd handelt met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens;

k. zich gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld gewijzigde wet- en regelgeving) voordoen waar door het van Gebruiker redelijkerwijs niet kan worden gevergd de Overeenkomst voort te zetten.

6. Gebruiker informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk indien Gebruiker gebruik maakt van zijn opschortingsrecht. Indien mogelijk vermeldt Gebruiker de reden voor de opschorting. Gebruiker mag voorwaarden verbinden aan het beëindigen van de opschorting. Een opschorting kan worden gevolgd door een opzegging van de Overeenkomst indien de grond voor opzegging niet is weggenomen of Opdrachtgever niet voldoet aan de door Gebruiker gestelde voorwaarden. Gebruiker is niet verplicht tot het vergoeden van enige schade die ontstaat doordat Gebruiker gebruik maakt van haar opschortingsrecht c.q. recht tot opzegging.

7. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Gebruiker gerechtigd om per direct na de datum waarop de Duurovereenkomst afloopt, de Diensten en eventueel Accounts behorend bij die Duurovereenkomst te beëindigen dan wel op te heffen en alle ten behoeve van Opdrachtgever opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken. Gebruiker is daarbij niet verplicht Opdrachtgever uit eigen beweging een kopie van deze gegevens te verschaffen. Vóór de beëindiging kan Opdrachtgever wel om een kopie vragen, op kosten van Opdrachtgever. Gebruiker geeft geen garanties over de juistheid of de vorm van deze kopie.

8. Indien de opzegging, beëindiging of ontbinding van de Dienst voor Gebruiker extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Gebruiker behoudt zich het recht voor om deze werkzaamheden bij opzegging, beëindiging of ontbinding van de Dienst pas uit te voeren, nadat Opdrachtgever de extra kosten heeft betaald.

22 / Risico-overgang

1. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering van zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop deze aan de Opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van Opdrachtgever of van (een) door Opdrachtgever aan te wijzen derde(n) worden gebracht.

23 / Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Gebruiker in het kader van de Overeenkomst geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, etc., blijven eigendom van Gebruiker totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Gebruiker gesloten Overeenkomst(en) volledig en deugdelijk is nagekomen.

2. Door Gebruiker geleverde zaken, die ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

3. De Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Gebruiker veilig te stellen.

4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever verplicht om Gebruiker daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

5. De Opdrachtgever verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Gebruiker ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Gebruiker gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de Opdrachtgever zich er jegens Gebruiker bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

6. Voor het geval Gebruiker zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Gebruiker en door Gebruiker aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Gebruiker zich bevinden en die zaken terug te nemen.

24 / Klachten, verjaringstermijn

1. Eventuele klachten over de door Gebruiker geleverde Product(en), Digitale Inhoud en Dienst(en) dienen binnen veertien dagen na het ontstaan van de klacht doch uiterlijk binnen een maand na de uitvoering c.q. levering schriftelijk door Opdrachtgever aan Gebruiker te worden gemeld. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Gebruiker in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient Gebruiker in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

2. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens overeengekomen Product(en), Digitale Inhoud en Dienst(en).

3. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt dan vermeld in lid 1, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

4. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Gebruiker daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.

5. Na verloop van de klachttermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.

6. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Gebruiker en de door Gebruiker bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

25 / Toepasselijk recht & geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Gebruiker partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

2. De rechter in de vestigingsplaats van Gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

26 / Vindplaats & wijziging voorwaarden

1. Van toepassing is steeds de laatste versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met Gebruiker. De laatste versie staat op de website van Gebruiker.

2. Gebruiker is te allen tijde gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

3. Gebruiker zal Opdrachtgever Schriftelijk informeren over een wijziging van de Algemene Voorwaarden. Indien de gewijzigde Algemene Voorwaarden voor Opdrachtgever niet acceptabel zijn, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen. Indien Opdrachtgever niet binnen 30 dagen nadat de gewijzigde Algemene Voorwaarden beschikbaar zijn gesteld tot beëindiging van de Overeenkomst overgaat, wordt Opdrachtgever geacht de gewijzigde Algemene Voorwaarden te hebben aanvaard.

4. In afwijking van lid 3 van dit artikel zal een door Gebruiker aangebrachte wijziging in de Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst zonder voorafgaande mededeling daarvan door Gebruiker aan Opdrachtgever bindend zijn voor Gebruiker en Opdrachtgever indien die wijziging naar het redelijke oordeel van gebruiker verband houdt met of voortvloeit uit (een wijziging van) reglementen of regelgeving, een rechterlijke uitspraak, instructie of bindend advies waaraan Gebruiker is gebonden of zich gebonden acht en deze wijziging binnen een maand dient te worden doorgevoerd.