

Algemene voorwaarden

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Jannes & Mannes: JannesMannes, geregistreerd bij Kamer van Koophandel te Zwolle, onder inschrijfnummer 0818 2620;
- b. Cliënt: iedere natuurlijke of rechtspersoon in opdracht van wie Jannes & Mannes producten en/of diensten verricht, dan wel met wie Jannes & Mannes een overeenkomst aangaat of met wie Jannes & Mannes in bespreking of onderhandeling is over het sluiten van een overeenkomst;
- c. Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Jannes & Mannes en cliënt tot stand komt, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van de overeenkomst;
- d. Producten: alle zaken, waaronder begrepen documentatie, concepten en alle (overige) resultaten van dienstverlening door Jannes & Mannes, die het onderwerp zijn van een overeenkomst;
- e. Diensten: alle werkzaamheden in welke vorm en hoegenaamd ook, die Jannes & Mannes voor of ten behoeve van een cliënt verricht.
- f. Leverancier; zie punt a.

Algemene bepalingen

1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1.1. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten strekkende tot het verrichten van werkzaamheden (daaronder begrepen het leveren van goederen en/of diensten) door Jannes & Mannes, van alle daaruit voortvloeiende en/of daarmee samenhangende overeenkomsten tussen Jannes & Mannes en cliënt (daaronder begrepen zijn rechtsoptvolgers), alsook van alle door Jannes & Mannes gedane aanbiedingen en/of offertes, en zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle tussen Jannes & Mannes en de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten.

1.2. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zal het nietige of vernietigde beding worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.

1.3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van cliënt, (toe)leveranciers en andere derden wordt door Jannes & Mannes uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4. Van deze algemene voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover Jannes & Mannes deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan cliënt heeft erkend en bevestigd.

1.5. Mocht Jannes & Mannes genoodzaakt zijn, bij de uitvoering van de overeenkomst, gedeelten van deze uitvoering bij een derde onder te brengen dan zal Jannes & Mannes jegens cliënt gerechtigd zijn een beroep te doen op de bepalingen van de, door deze derde gehanteerde, voorwaarden.

2. Offertes

2.1. Alle offertes van Jannes & Mannes zijn vrijblijvend; Zij zijn geldig gedurende dertig dagen, tenzij anders aangegeven. Prijsopgaven kunnen wijzigingen ondergaan door een onvoorziene verandering in de werkzaamheden.

2.2. Prijsvermeldingen van Jannes & Mannes zijn geen offerte.

2.3. De levertijden van Producten en Dienst(en) kunnen slechts bij benadering worden aangegeven. De in offertes van Jannes & Mannes genoemde levertijden zijn globaal en slechts informatief. Overschrijding van de aangegeven levertijd geeft cliënt geen aanspraak op schadevergoeding of ontbinding.

2.4. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders aangegeven.

2.5. Eventuele reiskosten van Jannes & Mannes ten behoeve van cliënt zijn evenmin in de overeengekomen prijs meegenomen en komen voor rekening van cliënt. Jannes & Mannes hanteert hierbij het door de Belastingdienst voorgeschreven tarief.

3. Overeenkomst

3.1. De overeenkomst komt tot stand na ondertekening van de offerte door cliënt en daarmee de akkoord verklaring van de algemene voorwaarden van Jannes & Mannes.

3.2. Na de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven wijzigingen en gemaakte afwijkende dan wel aanvullende afspraken, zijn voor Jannes & Mannes slechts bindend, indien dezen door haar schriftelijk aan cliënt zijn bevestigd.

3.3. Alle wijzigingen van de overeenkomst, welke door partijen in onderling goedvinden worden aangebracht dan wel worden veroorzaakt doordat de, ten tijde van het aangaan van de overeenkomst, bekende gegevens niet overeenstemmen met de gegevens zoals die ten tijde van de uitvoering blijken, worden beschouwd als meer- en minderwerk, hetgeen naar billijkheid wordt berekend en, indien mogelijk, in rekening wordt gebracht met de hoofdsom.

3.4. Jannes & Mannes houdt zich het recht voor een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

3.5. Cliënt is aan Jannes & Mannes een honorarium alsmede vergoeding van gemaakte kosten verschuldigd overeenkomstig de bij Jannes & Mannes gebruikelijke tarieven,

berekeningsmethodieken en werkwijzen.

4. Gegevens en informatie

4.1. Jannes & Mannes is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de overeenkomst indien cliënt de door Jannes & Mannes verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze als door Jannes & Mannes gewenst, heeft verstrekt. Extra kosten, ontstaan doordat cliënt de verlangde gegevens of informatie niet, niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft verstrekt, komen voor rekening van cliënt.

4.2. Cliënt is gehouden Jannes & Mannes onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

4.3. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem/haar aan Jannes & Mannes verstrekte gegevens en informatie.

5. Duur van de overeenkomst betreffende het leveren van hostingdiensten

5.1. De overeenkomst betreffende levering door Jannes & Mannes van hostingdiensten wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimum van twaalf (12) maanden. De overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden worden beëindigd.

6. Uitvoering van de overeenkomst

6.1. Jannes & Mannes bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door cliënt kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Jannes & Mannes heeft daarbij het recht bij de uitvoering van de overeenkomst, zonder (voorafgaande dan wel achteraf gaande) kennisgeving aan cliënt, derden in te schakelen, goederen van derden te betrekken, diensten van derden af te nemen en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten en de hieraan verbonden kosten aan cliënt door te berekenen.

6.2. Jannes & Mannes zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren; Jannes & Mannes kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.

6.3. Na het voltooien van de overeengekomen werkzaamheden hebben Jannes & Mannes en cliënt geen bewaarplicht jegens elkaar van de aangeleverde gegevens en informatie, materialen en andere zaken de opdracht betreffende.

7. Betaling

7.1. In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Jannes & Mannes gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

7.2. Jannes & Mannes is gerechtigd om maandelijks haar honorarium en kosten ten behoeve van de uitvoering van de opdracht bij cliënt te factureren. Alle facturen zullen zonder enige aftrek, korting of verrekening, door cliënt in Nederlandse valuta worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.

7.3. Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn (volledig) betaalt, zal cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, in verzuim zijn en over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien cliënt na aanmaning daartoe nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval cliënt naast de alsdan verschuldigde hoofdsom tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten alsmede kosten voor juridische bijstand, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte voorshands wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

7.4. In geval van wanprestatie, liquidatie, faillissement of surseance van betaling van cliënt zullen diens (betalings)verplichtingen terstond opeisbaar zijn. Dit geldt ook als cliënt een natuurlijke persoon is en komt te overlijden. Eveneens zullen de (betalings)verplichtingen van cliënt terstond opeisbaar zijn ingeval Jannes & Mannes omstandigheden ter kennis komen die haar goede grond geven te vrezen dat cliënt niet aan zijn (betalings)verplichtingen zal (kunnen) (blijven) voldoen.

7.5. Indien cliënt in verzuim is, zijn - onverminderd de overige rechten van Jannes & Mannes - alle vorderingen van Jannes & Mannes op cliënt dadelijk en geheel opeisbaar, ook al is de betalingstermijn nog niet verstreken.

7.6. Betalingen van cliënt strekken steeds ter afdoening en betaling eerstens van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van facturen die het langst openstaan, ongeacht of cliënt een andere volgorde heeft aangewezen.

7.7. Jannes & Mannes behoudt zich het recht voor om - ook tijdens de uitvoering van een opdracht, indien de financiële positie of het betalingsgedrag van cliënt daartoe naar het oordeel van Jannes & Mannes aanleiding geeft - van cliënt gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling en/of het stellen van zekerheid te verlangen.

8. Geheimhouding

8.1. Jannes & Mannes is verplicht de door of namens cliënt verschafte gegevens en informatie geheim te houden tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze verplichting geldt niet voor zover op Jannes & Mannes een wettelijke plicht rust tot openbaarmaking of cliënt Jannes & Mannes van de geheimhoudingsverplichting heeft ontheven.

8.2. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Jannes & Mannes is het cliënt niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Jannes & Mannes openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de

desbetreffende adviezen van Jannes & Mannes, op cliënt een wettelijke plicht tot openbaarmaking rust.

9. Voorbehoud van eigendom en rechten

9.1. Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Jannes & Mannes, totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 7.3, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Jannes & Mannes zijn voldaan.

9.2. Rechten worden aan cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

10. Risico

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

11. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

11.1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Jannes & Mannes of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of ander materiaal is uitgesloten. Een aan cliënt toegekomen recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

11.2. Indien in afwijking van artikel 11.1 Jannes & Mannes bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten en intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op cliënt, dan laat dit de algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke zonder enige beperkingen voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Jannes & Mannes aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.

12. Medewerking door cliënt

12.1. Cliënt zal Jannes & Mannes steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

12.2. Cliënt draagt het risico van het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen van de door Jannes & Mannes te verlenen diensten alsook voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

12.3. Indien is overeengekomen dat cliënt programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers aan Jannes & Mannes ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Jannes & Mannes voorgeschreven specificaties.

12.4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Jannes & Mannes staan of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Jannes & Mannes in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

12.5. Alvorens tot publicatie van de website van cliënt over te gaan, zal Jannes & Mannes hiervoor toestemming vragen aan cliënt. Indien cliënt niet tijdig - dat wil zeggen binnen de door Jannes & Mannes aangegeven termijn - aan Jannes & Mannes schriftelijk kenbaar maakt niet in te stemmen met publicatie van de website, zal Jannes & Mannes na afloop van de gestelde termijn tot publicatie van de website overgaan. Jannes & Mannes is niet aansprakelijk voor de bij cliënt of derden ontstane schade, die het gevolg is van publicatie van de website.

12.6. Ingeval medewerkers van Jannes & Mannes op de locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, zal cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals - indien van toepassing - een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Cliënt zal Jannes & Mannes vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Jannes & Mannes daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

13. Leveringstermijnen

13.1. De door Jannes & Mannes opgegeven dan wel overeenkomen (af)(op)leverdatum is informatief, geldt bij benadering en is derhalve nimmer te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van de opgegeven (af)(op)leverdatum, dient Jannes & Mannes alvorens jegens cliënt in verzuim te zijn, middels aangetekend schrijven door deze in gebreke te zijn gesteld en dient nakoming door Jannes & Mannes binnen de in de ingebrekestelling genoemde termijn te zijn uitgebleven.

13.2. Zolang Jannes & Mannes jegens cliënt niet in verzuim is, is zij niet gehouden tot vergoeding van de bij cliënt ontstane schade, welke voor deze eventueel voortvloeit uit het overschrijden van de opgegeven leverdatum.

13.3. Het is Jannes & Mannes toegestaan de overeengekomen prestatie in gedeelten te leveren, mits aan deze deelleveringen een zelfstandige waarde kan worden toegekend. In geval de overeengekomen prestatie in gedeelten wordt geleverd, is Jannes & Mannes bevoegd elk gedeelte afzonderlijk te factureren.

14. Beëindiging

14.1. 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 gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

14.2. Jannes & Mannes kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien cliënt - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Jannes & Mannes zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

14.3. Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 14.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking

zijn, tenzij Jannes & Mannes ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Jannes & Mannes vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst 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.

15. Gebreken; klachttermijnen

15.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door cliënt binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Jannes & Mannes.

15.2. Indien naar het oordeel van Jannes & Mannes een klacht gegrond is, zal Jannes & Mannes de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor cliënt aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door cliënt schriftelijk aan Jannes & Mannes kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Jannes & Mannes slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 16.

16. Aansprakelijkheid van Jannes & Mannes, vrijwaring

16.1. Jannes & Mannes is jegens cliënt slechts aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst - die nimmer een resultaatsverplichting inhoudt -, voor zover de tekortkoming bestaat uit het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de overeenkomst mocht worden vertrouwd. Jannes & Mannes is evenwel niet aansprakelijk voor:

- bij cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van

door cliënt ingeschakelde hulppersonen, ook indien deze werkzaam zijn bij een met cliënt verbonden organisatie;

- bij cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens (daaronder begrepen het niet tijdig verstrekken van gegevens door cliënt aan Jannes & Mannes) of informatie door of namens cliënt aan Jannes & Mannes;
- schade en/of enig nadeel, welke voor cliënt ontstaat doordat hetzij cliënt hetzij Jannes & Mannes de overeenkomst ontbindt of de last tot het vervullen van de overeenkomst opzegt;
- bij cliënt of derden ontstane schade in de vorm van omzetschade, bedrijfsschade en/of andere indirecte of gevolgschade.

16.2. Jannes & Mannes heeft ten allen tijde het recht door cliënt geleden schade voor zover mogelijk ongedaan te maken, terwijl cliënt de plicht heeft geleden schade zoveel mogelijk te beperken, op straffe waarvan cliënt geen enkel recht tot schadevergoeding kan doen gelden.

16.3. De totale aansprakelijkheid van Jannes & Mannes wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één (1) jaar.

16.4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. De redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van Jannes & Mannes aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien cliënt de overeenkomst heeft ontbonden.
- b. 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.

16.5. Buiten het in artikel 16.1 genoemde geval rust op Jannes & Mannes geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

16.6. De aansprakelijkheid van Jannes & Mannes wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst kan slechts ontstaan indien cliënt Jannes & Mannes onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Jannes & Mannes ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Jannes & Mannes in staat is adequaat te reageren.

16.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade terstond na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Jannes & Mannes meldt. De bewijslast met betrekking tot enige beweerdelijke aansprakelijkheid van Jannes & Mannes rust op cliënt, welke door deze wordt aanvaard.

17. Overmacht

17.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Jannes & Mannes.

17.2. Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben

partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

18. Toepasselijk recht en geschillen

18.1. De overeenkomsten tussen Jannes & Mannes en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten, derhalve zal nimmer vreemd recht van toepassing zijn en zal nimmer rechtsmacht toekomen aan een buitenlandse rechter.

18.2. De geschillen welke tussen Jannes & Mannes en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door Jannes & Mannes met cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

19. De hostingdiensten

19.1 Leverancier zal de met cliënt overeengekomen hostingdiensten leveren.

19.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal cliënt de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Cliënt zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor cliënt gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van leverancier zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door cliënt is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

19.3 Indien de overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van leverancier met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door leverancier gehoste website. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van cliënt of die van derden.

19.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijkheid voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

19.5 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. Leverancier kan

niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

19.6 De overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijken recoverydiensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

19.7 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor cliënt verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan cliënt ter hand stellen. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door cliënt beoogde resultaten.

19.8 Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.

19.9 Leverancier staat er niet voor in dat een door cliënt gewenste domeinnaam aan cliënt wordt toegekend.

19.10 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Cliënt vrijwaart leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van cliënt niet door leverancier is geregistreerd.

19.11 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen omvat de overeenkomst ook het aan cliënt ter beschikking stellen van e-mailadressen. Partijen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen overeenkomen.

20. Uitvoering dienstverlening met betrekking tot de hostingdiensten

20.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

20.2 Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien leverancier op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

20.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt.

20.4 Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met cliënt.

20.5 Cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

21. Gedragsregels; Notice and Take Down met betrekking tot de hostingdiensten

21.1 Indien leverancier algemeen voor al zijn cliënten geldende gedragsregels hanteert, dan zal leverancier die desgevraagd aan cliënt verstrekken en zal cliënt verplicht zijn deze gedragsregels strikt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal cliënt zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Cliënt zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.

21.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 21.1 aan cliënt per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van leverancier te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door leverancier jegens cliënt. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens cliënt aansprakelijk te zijn.

21.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

22. Service Level Agreement met betrekking tot de hosting diensten

22.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

23. Duur en verhuizing van website

23.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

23.2 Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal leverancier bij of na het einde van de overeenkomst - tegen betaling door cliënt van een dan door leverancier te bepalen vergoeding alsook met inachtneming

door cliënt van alle andere dan door leverancier bepaalde condities – meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar cliënt of naar een andere leverancier van webhostingdiensten.

24. Betaling met betrekking tot de hosting diensten

24.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier te verlenen diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

25. Garantie met betrekking tot de hosting diensten

25.1 Leverancier staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Leverancier kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door leverancier gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.

25.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de dienstverlening. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening zelf regelmatig controleren.

25.3 Cliënt zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.

25.4 Bij cliënt ligt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van deze overeenkomst.

26. Verwerking persoonsgegevens met betrekking tot de hosting diensten

26.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door leverancier gehost of verwerkt worden.

26.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt bij cliënt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden gehost of verwerkt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

26.3 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen.

De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

19. Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

19.1. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie, zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.

Zwolle, 6 december 2010.