

IT ZAKEN

DOELGERICHT NAAR DE BESTE OPLOSSING

Algemene Voorwaarden IT-Zaken November 2020



Document: Algemene voorwaarden

Auteur : IT Zaken BV

Versie : Final@copyright2020

Handleiding

Inhoudsopgave

Algemene Voorwaarden IT-Zaken.....	0
Algemene voorwaarden IT-Zaken	2
<i>Versie november 2020.....</i>	<i>2</i>
<i>Definities.....</i>	<i>2</i>
<i>Offerte en aanvaarding.....</i>	<i>2</i>
<i>Levering van de Diensten</i>	<i>3</i>
<i>Verplichtingen van de Klant</i>	<i>3</i>
<i>Zoekmachine-optimalisatie</i>	<i>4</i>
<i>Gedragsregels en notice/takedown</i>	<i>4</i>
<i>Aanvraag van domeinnamen</i>	<i>5</i>
<i>Opslag- en datalimieten Opslag- en datalimieten</i>	<i>5</i>
<i>Bepalingen over onderhoud</i>	<i>5</i>
<i>Bepalingen over remote support.....</i>	<i>6</i>
<i>Verkoop van apparatuur</i>	<i>6</i>
<i>Installatie en configuratie</i>	<i>6</i>
<i>Ontwikkeling van werken.....</i>	<i>6</i>
<i>Oplevering en aanvaarding.....</i>	<i>6</i>
<i>Rechten van intellectuele eigendom</i>	<i>7</i>
<i>Geheimhouding.....</i>	<i>7</i>
<i>Aansprakelijkheid.....</i>	<i>8</i>
<i>Overmacht.....</i>	<i>8</i>
<i>Prijzen.....</i>	<i>8</i>
<i>Betalingen en betalingstermijnen</i>	<i>9</i>
<i>Gevolgen niet tijdig betalen</i>	<i>9</i>
<i>Duur en opzegging</i>	<i>9</i>
<i>Wijzigingen in Overeenkomst</i>	<i>9</i>
<i>Slotbepalingen.....</i>	<i>10</i>

Algemene voorwaarden IT-Zaken

Versie november 2020

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen IT-Zaken te Made, Kamer van Koophandel 59861312 en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor IT-Zaken alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk Schriftelijk is aanvaard.

Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- IT-Zaken: het bedrijf IT-Zaken, gevestigd te Made en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 59861312.
- IT-Zaken website: de website van IT-Zaken, bereikbaar via het domein <http://www.it-zaken.info>.
- Abonnement: de Overeenkomst waarbij één of meer der partijen zich verbindt om gedurende een zekere tijdsperiode continu of steeds opnieuw prestaties te verrichten (bijv. een hostingcontract van 12 maanden).
- Account: het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Klant (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Klant opgeslagen bestanden zelf.
- Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.
- Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie IT-Zaken een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met IT-Zaken daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- Opdrachtgever: de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf waarmee IT-Zaken de Overeenkomst sluit.
- Clouddienst: de dienst zoals online geleverd door IT-Zaken aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de Offerte.
- Diensten: de dienst(en) zoals geleverd door IT-Zaken aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de Offerte en mogelijk bestaande uit Clouddiensten en/of Softwarediensten en/of Adviesdiensten.
- Materialen: alle werken, zoals websites en (web)applicaties, software, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en (al dan niet gecodeerde) bestanden of gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.
- Overeenkomst: iedere Overeenkomst tussen IT-Zaken en Klant op grond waarvan IT-Zaken Diensten levert aan Klant.
- Schriftelijk: naast papieren geschriften ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- Toepassingen Met Verhoogd Risico: toepassingen waarbij een fout in de Diensten kan leiden tot dood of ernstig letsel, ernstige milieuschade of verlies van (persoons)gegevens met zeer hoge gevolgschade. Voorbeelden van Toepassingen met verhoogd risico zijn: vervoerssystemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat treinen ontsporen of vliegtuigen verongelukken; medische systemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat een patiënt geen of een verkeerde behandeling kan krijgen; systemen waar een substantieel deel van de bevolking afhankelijk van is voor de toedeling van cruciale overheidsdiensten, zoals DigiD; systemen waarin (veel) medische gegevens of andere bijzondere gegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens, of anderszins zeer gevoelige gegevens zijn opgeslagen.

Offerte en aanvaarding

- IT-Zaken stelt een offerte op waarin IT-Zaken aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") IT-Zaken aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
- In het algemeen omvatten de Diensten onderhoud aan de hardware en software van Opdrachtgever, configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van Opdrachtgever, het maken van maatwerksoftware op verzoek van Opdrachtgever, levering van hardware, levering van software onder licentie, het leveren van diensten in de Cloud, het leveren van ondersteuning op afstand, en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.

- Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. IT-Zaken kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien IT-Zaken daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
- De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door IT-Zaken. Deze mededeling kan per e-mail worden gedaan.
- Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat IT-Zaken werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever IT-Zaken verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

Levering van de Diensten

1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door IT-Zaken uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. IT-Zaken zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Klant hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. IT-Zaken biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).
3. Door IT-Zaken opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Deze levertijd is gebaseerd op vergelijkbare reeds uitgevoerde projecten.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan IT-Zaken aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan IT-Zaken worden verstrekt. De termijn waarbinnen IT-Zaken de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door IT-Zaken zijn ontvangen.
5. Opdrachtgever zal IT-Zaken toegang geven tot alle plaatsen, Diensten en Accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die IT-Zaken redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
6. IT-Zaken garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft IT-Zaken het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. IT-Zaken is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.
7. IT-Zaken is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
8. Tenzij anders overeengekomen is IT-Zaken geen partij bij de levering van Diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien IT-Zaken deze Diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever. Bij als Dienst geleverde softwarelicenties is het afhankelijk van de leverancier of IT-Zaken de contractuele wederpartij van Opdrachtgever is of de leverancier. IT-Zaken zal hierover adequaat informeren.
9. IT-Zaken heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting tegenover IT-Zaken niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.
10. IT-Zaken zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte of de overeengekomen SLA.

Verplichtingen van de Klant

11. Indien Klant weet of kan vermoeden dat IT-Zaken bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Klant IT-Zaken daarvan onverwijld op de hoogte stellen. Deze verplichting geldt bijvoorbeeld als Klant weet of behoort te voorzien dat er een buitengewone piek in belasting van de systemen van IT-Zaken zal ontstaan, die in enige waarschijnlijkheid onbeschikbaarheid van de Diensten zou kunnen veroorzaken. Dit geldt te meer indien Klant weet dat er ook Diensten aan anderen worden geleverd via dezelfde systemen als die IT-Zaken gebruikt om Diensten aan Klant te leveren. IT-Zaken zal er na waarschuwing alles aan doen om onbeschikbaarheid van de Diensten te voorkomen. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt, in rekening worden gebracht aan Klant.

12. Klant mag de Diensten niet gebruiken voor Toepassingen Met Verhoogd Risico, tenzij de Dienst uitdrukkelijk als geschikt voor dergelijke toepassingen is aangemerkt. Indien geen van de Diensten als geschikt is aangemerkt, kan Klant een verzoek indienen bij IT-Zaken voor een maatwerkovereenkomst.
13. Indien Klant voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Klant zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Klant garandeert ten opzichte van IT-Zaken dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Klant.

Zoekmachine-optimalisatie

14. Indien de Dienst (mede) strekt tot het verbeteren van de positie van Opdrachtgevers website en/of diensten in zoekresultaten bij zoekmachines, geldt daarop het in dit artikel bepaalde.
15. Opdrachtgever erkent en begrijpt dat de positie van en zoekresultaten betreffende Opdrachtgevers website en/of diensten volledig bepaald wordt door de beheerders van de betreffende zoekmachines. IT-Zaken kan dan ook geen enkele garantie geven omtrent het te bereiken resultaat, maar zal zich inspannen om deze positie en zoekresultaten ten gunste van Opdrachtgever te beïnvloeden.
16. Opdrachtgever machtigt IT-Zaken hierbij om in Opdrachtgevers naam accounts aan te maken bij zoekmachines en vergelijkbare openbaar toegankelijke diensten en om alle daarbij benodigde gegevens van Opdrachtgever te mogen opgeven. Indien aan dergelijke diensten kosten verbonden zijn, heeft IT-Zaken hier schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever voor nodig.

Gedragsregels en notice/takedown

17. Het is Klant verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse of andere op Klant of IT-Zaken van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
18. Het is (of dit nu legaal is of niet) door IT-Zaken verboden om met gebruikmaking van de Diensten Materialen aan te bieden of te verspreiden die:
 - a. Onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
 - b. Onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - c. Kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden;
 - d. Een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
 - e. Hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
 - f. Ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat;
 - g. Kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
3. Het verspreiden van pornografische Materialen middels de Diensten is niet toegestaan.
4. Klant onthoudt zich ervan overige Klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van IT-Zaken of overige Klanten. Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van IT-Zaken, op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks IT-Zaken, haar Klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
5. Indien naar het oordeel van IT-Zaken hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van IT-Zaken of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is IT-Zaken gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
6. Wanneer IT-Zaken een klacht ontvangt over overtreding van dit artikel door Klant, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal IT-Zaken Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Klant zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna IT-Zaken zal besluiten hoe te handelen.
7. Indien IT-Zaken van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende Materiaal blokkeren, echter zonder dit Materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval IT-Zaken een back-up zal maken). IT-Zaken zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken. IT-Zaken zal Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.
8. IT-Zaken is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is IT-Zaken gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Klant af te geven aan een derde die klaagt

dat Klant inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.

9. Hoewel IT-Zaken ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Klant, is IT-Zaken nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.
10. Het is Klant niet toegestaan om de Diensten door te leveren (te "resellen"), tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Klant dient IT-Zaken in dat geval te vrijwaren van alle claims door zijn afnemers. IT-Zaken mag ook bij overtredingen van deze algemene voorwaarden door die afnemers onverkort optreden.

Aanvraag van domeinnamen

11. 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, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. IT-Zaken vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
12. Klant kan uitsluitend uit de bevestiging van IT-Zaken, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
13. Klant vrijwaart en houdt IT-Zaken schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Klant. IT-Zaken is niet aansprakelijk voor het verliezen door Klant 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 bewuste roekeloosheid van Klant.
14. Klant dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. IT-Zaken zal naar deze regels verwijzen tijdens de registratieprocedure.
15. IT-Zaken heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Klant in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een Schriftelijke ingebrekestelling.
16. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Klant is IT-Zaken gerechtigd een domeinnaam van Klant op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Opslag- en datalimieten Opslag- en datalimieten

17. IT-Zaken kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Klant mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten.
18. Mocht Klant de geldende limieten overschrijden, dan kan IT-Zaken na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Klant betreffende de overschrijding, het Abonnement van Klant eenzijdig omzetten naar een Abonnement waar de opslag en dataverkeer wel binnen past.
19. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

Bepalingen over onderhoud

20. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande hardware en/of software conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten.
21. IT-Zaken zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij vaak afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, fouterstelsoftware ('patches') of reserve-onderdelen. IT-Zaken is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever. Dit onderhoud omvat mede de door IT-Zaken gebruikte software ten behoeve van de Clouddienst.
22. Als onderdeel van het onderhoud zal IT-Zaken zich inspannen om fouten in de Werken en bijbehorende software te herstellen. IT-Zaken is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal IT-Zaken hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.
23. IT-Zaken zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. IT-Zaken is steeds gerechtigd een verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.
24. Indien naar het oordeel van Dienstverlener een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de software negatief kan beïnvloeden, zal IT-Zaken dit Schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien

Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en IT-Zaken deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor IT-Zaken.

25. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door IT-Zaken geleverde resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan IT-Zaken heeft gemeld en IT-Zaken deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. IT-Zaken kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

Bepalingen over remote support

26. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.
27. IT-Zaken zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.
28. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal IT-Zaken in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

Verkoop van apparatuur

29. Indien IT-Zaken in het kader van de Diensten hardware levert aan Opdrachtgever, garandeert IT-Zaken dat dat deze hardware voldoet aan de overeengekomen of redelijk benodigde specificaties voor een periode van een jaar na levering. Bij schending van deze garantie zal IT-Zaken kosteloos tot vervanging of herstel overgaan, waarna de garantieperiode opnieuw een jaar zal bedragen.

Installatie en configuratie

30. IT-Zaken zal conform de offerte of nadere specificatie overgaan tot configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van Opdrachtgever, teneinde een nieuw, werkend hardware- en softwaresysteem te realiseren.
31. Opdrachtgever zal op verzoek van IT-Zaken medewerkers en hulppersonen van IT-Zaken alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
32. Indien voor het gebruik van software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart IT-Zaken 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 IT-Zaken.

Ontwikkeling van werken

33. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), heeft IT-Zaken, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
34. Het is IT-Zaken toegestaan gebruik te maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Dit betekent onder meer dat IT-Zaken open source software mag leveren aan Opdrachtgever en open source software mag verwerken in Werken die IT-Zaken maakt of aanpast in het kader van een Dienst. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal IT-Zaken IT-Zaken zal Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
35. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.

Oplevering en aanvaarding

36. IT-Zaken zal na uitvoering van werkzaamheden of gedeelten daarvan het resultaat opleveren wanneer dit in haar professionele opinie voldoet aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
37. Opdrachtgever dient vervolgens binnen veertien dagen na oplevering 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.

38. Indien 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 het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
39. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal IT-Zaken zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan IT-Zaken doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens wederom veertien dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
40. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van IT-Zaken een redelijk aantal revisierondes volgen. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor de betreffende Dienst. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door IT-Zaken gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.
41. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij IT-Zaken het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

Rechten van intellectuele eigendom

- Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Werken berusten uitsluitend bij IT-Zaken of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.
42. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die Schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken of andere resultaten van Diensten Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 25.000 per inbreuk makende handeling betalen aan IT-Zaken. Dit doet niets af aan het recht van IT-Zaken om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen ten einde de inbreuk te doen beëindigen.
 43. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt, maar alleen dat expliciet overeengekomen is.
 44. IT-Zaken zal, indien door de klant gewenst, de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, PSD, HTML/CSS of PHP-code) van als maatwerk ontwikkelde Werken aan Opdrachtgever ter beschikking stellen na betaling van de betreffende factuur of facturen.
 45. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
 46. Indien de Clouddienst onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst dan verkrijgt Opdrachtgever van IT-Zaken een niet-overdraagbaar gebruiksrecht om van de Clouddienst gebruik te maken enkel en alleen zoals aangeboden middels het Platform voor de duur van de Overeenkomst ten behoeve van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de Clouddienst.

Geheimhouding

47. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
48. IT-Zaken zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennis neemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Dienstverlener daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Dienstverlener zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
49. IT-Zaken mag de kennis die is opgedaan bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
50. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Aansprakelijkheid

51. IT-Zaken is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
52. Iedere aansprakelijkheid van IT-Zaken voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
53. In geval van aansprakelijkheid krachtens het eerste lid zal het maximale bedrag dat IT-Zaken is gehouden te vergoeden, gelijk zijn aan het voor de betreffende Dienst verschuldigde bedrag. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van IT-Zaken.
54. De aansprakelijkheid van IT-Zaken wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever IT-Zaken direct en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en IT-Zaken ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat IT-Zaken in staat is adequaat te reageren.

Overmacht

55. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
56. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor IT-Zaken beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover IT-Zaken geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar IT-Zaken geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van IT-Zaken die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van IT-Zaken, die IT-Zaken niet kon voorzien en waar IT-Zaken diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Klant het gebruik heeft voorgeschreven; Onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
57. Indien een overmacht situatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
58. IT Zaken is in een overmachtsituatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het gevolg van de overmachttoestand enig voordeel mist.

Prijzen

59. Voor alle werkzaamheden zal IT-Zaken factureren op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren. Voor werkzaamheden buiten kantoortijden kan IT-Zaken een toeslag bedingen van maximaal 200% van het normale tarief.
60. IT-Zaken zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een factuur sturen aan Opdrachtgever.
61. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan IT-Zaken te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat IT-Zaken de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van IT-Zaken blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.
62. IT-Zaken heeft het recht indien de overeenkomst verlengd wordt, jaarlijks per 1 januari haar tarieven aan te passen op basis van de Dienstenprijsindex (DPI).
63. Alle prijzen die IT-Zaken hanteert voor zijn producten en/of diensten kan IT-Zaken ten alle tijden wijzigen. Bij een wijziging van de tarieven is Klant gerechtigd het Abonnement op te zeggen.
64. Verhogingen van kostprijzen van producten of onderdelen daarvan, die IT-Zaken niet kon voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.
65. Alle prijzen die IT-Zaken hanteert zijn in euro's, zijn exclusief BTW en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

Betalingen en betalingstermijnen

66. De betalingstermijn van facturen is veertien dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur.
67. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.

Gevolgen niet tijdig betalen

68. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. In het bijzonder is IT-Zaken in dit geval gerechtigd administratiekosten van € 50 in rekening te brengen.
69. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
70. Wanneer klant niet tijdig betaald, mag IT-Zaken zijn verplichtingen opschorten totdat de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

Duur en opzegging

71. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn van 36 maanden, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
72. De klant kan een overeenkomst genoemd in lid 1 niet eerder dan na 3 jaar opzeggen.
73. Na afloop van de termijn genoemd in lid 1 van dit artikel wordt de overeenkomst stilzwijgend jaarlijks verlengd met 1 jaar, tenzij 1 van de partijen de overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, waardoor de overeenkomst van rechtswege eindigt.
74. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet de klant IT Zaken schriftelijk in gebreke stellen.
75. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
76. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is IT-Zaken gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen. IT-Zaken is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.
77. De Overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Wijzigingen in Overeenkomst

78. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
79. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is IT-Zaken echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.
80. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal IT-Zaken overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. IT-Zaken zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien IT-Zaken bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.
81. IT-Zaken mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.
82. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen. IT-Zaken mag daarbij prijswijzigingen aan hem opgelegd door leveranciers te allen tijde doorbelasten aan Opdrachtgever. Op verzoek zal bewijs van de prijswijziging worden overlegd.

Slotbepalingen

83. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin IT-Zaken gevestigd is.
84. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
85. Onder "Schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
86. De door IT-Zaken ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
87. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is IT-Zaken steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.
88. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de IT-Zaken Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.