

**ALGEMENE VOORWAARDEN  
VAN VLODROP IT**



## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>ALGEMEEN .....</b>	<b>1</b>
1.1	TOEPASSELIJKHEID .....	1
1.2	DEFINITIES .....	1
1.3	BEVESTIGING .....	1
1.4	AANBIEDINGEN .....	1
1.5	OVEREENKOMSTEN .....	1
1.6	MEDEWERKING/INFORMATIEPLICHT OPDRACHTGEVER .....	2
1.7	GEHEIMHOUDING/CONCURRENTIEBEDING .....	2
1.8	AANSPRAKELIJKHEID .....	2
1.9	OVERDRACHT .....	3
1.10	NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING .....	3
1.11	NIETIGHEID .....	3
1.12	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING .....	4
<b>2.</b>	<b>PRODUCTEN EN DIENSTEN ALGEMEEN.....</b>	<b>4</b>
2.1	ONDERHOUD .....	4
2.2	ADVIEZEN .....	4
2.3	SUPPORT .....	4
2.4	MEERWERK .....	4
2.5	INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE .....	4
2.6	BACK-UPS .....	4
2.7	WERKZAAMHEDEN .....	4
2.8	CONTROLES .....	5
2.9	GEBRUIK VAN IDENTIFICATIEGEGEVENS .....	5
<b>3.</b>	<b>CLOUDDIENST.....</b>	<b>5</b>
3.1	CLOUDDIENST ALGEMEEN .....	5
3.2	VERPLICHTINGEN VAN VLODROP ICT CLOUDDIENST .....	6
3.3	BROWSER .....	6
3.4	WIJZIGINGEN IN DE CLOUDDIENST .....	6
3.5	DATAVERKEER VAN OPDRACHTGEVER .....	6
3.6	VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER CLOUDDIENST .....	7
3.7	GEDRAGSCODE .....	7
<b>4.</b>	<b>DERDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN.....</b>	<b>7</b>
4.1	DERDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN .....	7
4.2	ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN .....	8
<b>5.</b>	<b>(AF/OP) LEVERING .....</b>	<b>8</b>
5.1	(LEVERINGS)TERMIJN .....	8
5.2	VOORBEHOUD .....	8
5.3	RISICO .....	8
5.4	(AF/OP)LEVERING EN INSTALLATIE .....	8
5.5	FOUTEN .....	8
5.6	WIJZIGING PRESTATIE .....	8
<b>6.</b>	<b>PRIJZEN/BETALINGEN .....</b>	<b>9</b>
6.1	PRIJZEN EN BETALINGEN .....	9
6.2	PRIJSWIJZIGINGEN .....	9
6.3	FIXED PRICE .....	9
6.4	NACALCULATIE .....	9
6.5	VOORSCHOT .....	9
<b>7.</b>	<b>INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN .....</b>	<b>10</b>
7.1	RECHTEN VAN VAN VLODROP ICT EN OPDRACHTGEVER .....	10

## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Toepasselijkheid

- 1.1.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Van Vlodrop IT en Opdrachtgever.
- 1.1.2** Van Vlodrop IT kan de Algemene Voorwaarden Van Vlodrop IT wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden Van Vlodrop IT zullen van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.
- 1.1.3** Wijzigingen in, evenals aanvullingen op de Algemene Voorwaarden Van Vlodrop IT en/of de tussen Van Vlodrop IT en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Van Vlodrop IT zijn vastgelegd.
- 1.1.4** Indien met de handelsnaam die Opdrachtgever hanteert meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Van Vlodrop IT gesloten overeenkomst.
- 1.1.5** De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich niet tot die aanduiding.
- 1.2 Definities**
- 1.2.1** In de Algemene Voorwaarden Van Vlodrop IT worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.
- 1.2.2** Algemene Voorwaarden Derden:  
Onder Algemene Voorwaarden Derden wordt begrepen de voorwaarden die van toepassing zijn op Derden Producten en Diensten.
- 1.2.3** Back-up:  
Reservekopieën van digitale data en/of bestanden.
- 1.2.4** Clouddienst:  
Het aanbieden, Onderhouden van en toegang verschaffen tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, of software, op Derden Infrastructuur die is geplaatst in Datacenters.
- 1.2.5** Datacenter:  
Een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan voornamelijk het Internet. Een deel van de Infrastructuur ligt in een of meer Datacenters.
- 1.2.6** Derden Producten en Diensten:  
Alle door Van Vlodrop IT verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden.
- 1.2.7** Derden Infrastructuur:  
Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd via Van Vlodrop IT aan Opdrachtgever en waar Van Vlodrop IT in beginsel geen controle op kan uitvoeren. Dit is een Derden Product en Dienst.
- 1.2.8** Fair Use:  
Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten en Diensten.
- 1.2.9** Fixed Price:  
Zoals nader omschreven in artikel 6.3.
- 1.2.10** Fouten:  
Zoals omschreven in 5.5.1.
- 1.2.11** Infrastructuur:  
De verzameling informatie- en communicatie

technologische voorzieningen zoals software en hardware inclusief bekabeling die gebruikt worden voor dataverwerking en/of telefonie.

- 1.2.12** Identificatiegegevens:  
Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.
- 1.2.13** Nacalculatie:  
Zoals nader omschreven in artikel 6.4.
- 1.2.14** Onderhoud:  
Zoals nader omschreven in artikel 2.1.
- 1.2.15** Opdrachtgever:  
Een ieder die Van Vlodrop IT verzoekt en opdracht geeft tot (af/op)levering van Producten en Diensten.
- 1.2.16** Procesdata:  
De binnen de Clouddienst door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.
- 1.2.17** Producten en/of Diensten:  
Alle door Van Vlodrop IT verstrekte Van Vlodrop IT Producten en Diensten en/of Derden Producten en Diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.
- 1.2.18** Support:  
Zoals nader omschreven in artikel 2.3.
- 1.2.19** Van Vlodrop IT Producten en Diensten:  
Alle door Van Vlodrop IT verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Van Vlodrop IT berusten.
- 1.2.20** Voorschot:  
Zoals nader omschreven in artikel 6.5.
- 1.2.21** Werkdagen:  
Normale Nederlandse werktijden (8.00-17.00 CET) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.
- 1.3 Bevestiging**
- 1.3.1** Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van Van Vlodrop IT zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Van Vlodrop IT.
- 1.4 Aanbiedingen**
- 1.4.1** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.4.2** Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.
- 1.5 Overeenkomsten**
- 1.5.1** Een overeenkomst tussen Van Vlodrop IT en Opdrachtgever waarvoor geen nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien (af/op) levering betrekking heeft op een Product en Dienst, waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkens voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.5.2** Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.5.1, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 40 (veertig) dagen voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.
- 1.5.3** Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie

- stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.
- 1.5.4** Van Vlodrop IT heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, onverminderd zijn recht om schadevergoeding te vorderen, indien Opdrachtgever een natuurlijke persoon is bij overlijden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgevers onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen, of er wordt conservatoir en/of executoriaal beslag op een substantieel deel van haar vermogen gelegd of Opdrachtgevers onderneming verliest de vrije beschikking hierover. In deze gevallen is elke vordering van Van Vlodrop IT op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar en maakt Van Vlodrop IT niet schadeplichtig jegens de andere partij in verband met deze opzegging.
- 1.5.5** Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontnemen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals maar niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.
- 1.6 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever**
- 1.6.1** Alle opdrachten worden door Van Vlodrop IT uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan Van Vlodrop IT kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.6.2** Opdrachtgever zal Van Vlodrop IT alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.6.3** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Van Vlodrop IT staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Van Vlodrop IT in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Van Vlodrop IT het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.4** Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Van Vlodrop IT te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 1.6.5** Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten en Diensten, is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan Van Vlodrop IT mede te delen in de gevallen dat Van Vlodrop IT Onderhoud, Support dan wel andere diensten levert met betrekking tot de aan Opdrachtgever verstrekte Producten en Diensten.
- 1.6.6** Ingeval Van Vlodrop IT-activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de door Van Vlodrop IT in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten.
- 1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding**
- 1.7.1** Van Vlodrop IT en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten en Diensten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.7.2** Van Vlodrop IT is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten en Diensten zijn verleend op de Van Vlodrop IT-website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.7.3** Opdrachtgever zal gedurende 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Van Vlodrop IT, behoudens schriftelijke toestemming van Van Vlodrop IT.
- 1.7.4** Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.3, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 50.000,- (vijftigduizend euro) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Van Vlodrop IT om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.
- 1.8 Aansprakelijkheid**
- 1.8.1** De totale aansprakelijkheid van Van Vlodrop IT zal, met inachtneming van artikel 1.8.2 en 1.8.3, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die Van Vlodrop IT heeft ontvangen van Opdrachtgever van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van € 50.000,- (vijftigduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.2** Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van Van Vlodrop IT vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Van Vlodrop IT op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van € 50.000,- (vijftigduizend euro).
- 1.8.3** De totale aansprakelijkheid van beide partijen wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een aangeboden vrijwaring is een uitzondering op hetgeen gesteld in artikelen 1.8.1 en 1.8.2: deze is beperkt tot twee keer het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) dat Van Vlodrop IT heeft ontvangen van Opdrachtgever voor 2 (twee) jaar, met een maximum van € 150.000,-, (honderdvijftigduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.4** Van Vlodrop IT is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade die Opdrachtgever uit hoofde van de met Van Vlodrop IT gesloten overeenkomst mocht lijden, ongeacht hoe deze schade is ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van derden, dan door verzekering is gedekt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met Van Vlodrop IT's eigen risico, tenzij er

- sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 1.8.5** De totale aansprakelijkheid van Van Vlodrop IT voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 200.000,- (tweehonderdduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.6** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
  - De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
  - De redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én Van Vlodrop IT, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade.
- 1.8.7** Aansprakelijkheid van Van Vlodrop IT voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.8.8** Buiten het in artikel 1.8 genoemde geval rust op Van Vlodrop IT geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.9** De aansprakelijkheid van Van Vlodrop IT ontstaat slechts indien Opdrachtgever Van Vlodrop IT, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Van Vlodrop IT ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Van Vlodrop IT in staat is adequaat te reageren.
- 1.8.10** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Van Vlodrop IT daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.8.11** Opdrachtgever vrijwaart Van Vlodrop IT van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af/op) geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Van Vlodrop IT is afgeleverd.
- 1.8.12** Van Vlodrop IT aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten en Diensten, die Van Vlodrop IT aan Opdrachtgever heeft (af/op) geleverd. Indien mogelijk zal Van Vlodrop IT zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product en Dienst in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.
- 1.8.13** Tenzij er een servicelevel agreement is overeengekomen die anders bepaalt, is Van Vlodrop IT niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support en/of Onderhoud.
- 1.9 Overdracht**
- 1.9.1** De tussen Van Vlodrop IT en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Van Vlodrop IT.
- 1.9.2** Opdrachtgever geeft Van Vlodrop IT bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
- Moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
  - Een derde partij in het geval van fusie of overname van Van Vlodrop IT.
- Indien dit geschiedt, zal Van Vlodrop IT Opdrachtgever hieromtrent informeren.
- 1.10 Niet-toerekenbare Tekortkoming**
- 1.10.1** Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Van Vlodrop IT liggen en bedrijfsrisico's van Van Vlodrop IT, zoals maar echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van Van Vlodrop IT, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en Diensten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, (D)Dosaanvallen, hacking, cracking of enige downtime of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden, het door wie dan ook vernielen, beschadigen of onbruikbaar maken van enig geautomatiseerd werk of enig werk voor telecommunicatie, stoornis in de gang of in de werking van zodanig werk veroorzaken, of door wie dan ook verijdelen van een ten opzichte van zodanig werk genomen veiligheidsmaatregel, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaal schaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.
- 1.10.2** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Van Vlodrop IT de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.10.3** Van Vlodrop IT behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Van Vlodrop IT voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 1.10.4** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van een der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.
- 1.11 Nietigheid**
- 1.11.1** Indien een of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 1.11.2** Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van



een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in die voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

## 1.12 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1.12.1 Op alle door Van Vlodrop IT met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.

1.12.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank Limburg, zittingsplaats Maastricht.

## 2. PRODUCTEN EN DIENSTEN ALGEMEEN

### 2.1 Onderhoud

2.1.1 Van Vlodrop IT biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het Product en Dienst, de mogelijkheid om Onderhoud af te nemen.

2.1.2 Onderhoud geschiedt op nader overeen te komen voorwaarden. Voor zover in de nader overeen te komen voorwaarden niet wordt afgeweken, geldt hetgeen artikel 2 bepaalt.

2.1.3 Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Producten en Diensten die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering inhouden van het ter beschikking gestelde Product en Dienst. Van Vlodrop IT is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.1.4 Van Vlodrop IT is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de Producten en Diensten, dan wel de omgeving waarin voormelde Producten en Diensten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.

2.1.5 Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te installeren die door Van Vlodrop IT aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt Van Vlodrop IT zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.

### 2.2 Adviezen

2.2.1 Alle Producten en Diensten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals maar niet beperkt tot Support (artikel 2.3), zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.

2.2.2 Van Vlodrop IT is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.

2.2.3 Van Vlodrop IT zal adviezen geven op basis van door Van Vlodrop IT aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals maar niet beperkt tot incompatibiliteit 's problemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan

deze nieuwe situatie worden aangepast.

### 2.3 Support

2.3.1 Van Vlodrop IT biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het Product en Dienst, de mogelijkheid om Support af te nemen.

2.3.2 Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten en Diensten.

2.3.3 Van Vlodrop IT zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de Producten en Diensten. Van Vlodrop IT is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de Producten en Diensten.

### 2.4 Meerwerk

2.4.1 Indien Van Vlodrop IT van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Van Vlodrop IT daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.

2.4.2 Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

### 2.5 Installatie en Implementatie

2.5.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal Van Vlodrop IT de Producten en Diensten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.

2.5.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels Van Vlodrop IT opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.

2.5.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat aan de vereiste Algemene Voorwaarden Derden voldaan is om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.

2.5.4 Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Van Vlodrop IT om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

### 2.6 Back-ups

2.6.1 Voor zover als mogelijk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Van Vlodrop IT zal op verzoek van Opdrachtgever de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups kenbaar maken.

2.6.2 Uitsluitend indien is overeengekomen dat Van Vlodrop IT geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups, zal Van Vlodrop IT Back-ups maken. Tenzij anders is overeengekomen, Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het regelmatig controleren of laten controleren of de Back-ups bruikbaar en foutloos zijn.

### 2.7 Werkzaamheden

2.7.1 Alle werkzaamheden, Onderhoud, Support dan wel andere diensten, zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden

- worden uitgevoerd.
- 2.7.2** Voor elke onafgebroken periode waarin Van Vlodrop IT voor minder dan 3 (drie) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Van Vlodrop IT verricht, is Van Vlodrop IT gerechtigd minimaal 3 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.
- 2.7.3** Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 2.7.4** Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Van Vlodrop IT gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 2.7.5** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Van Vlodrop IT gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Van Vlodrop IT is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.
- 2.7.6** Van Vlodrop IT is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.
- 2.8 Controles**
- 2.8.1** Van Vlodrop IT is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Producten en Diensten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations niet het aantal overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt.
- 2.8.2** Voorts is Van Vlodrop IT gerechtigd, zolang Opdrachtgever gebruik maakt van de Producten en Diensten, zelf dan wel middels een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de Producten en Diensten gebruikt worden. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking dan wel de toegang aan Van Vlodrop IT weigert, is Van Vlodrop IT gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en Diensten en is verplicht tot teruggave van alle Producten en Diensten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van Van Vlodrop IT.
- 2.8.3** Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations het aantal overeengekomen gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstation licenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 25% over het additioneel te voldoen bedrag. Verschuldigde bedragen voor Onderhoud en Support voor de ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstations licenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste (af/op) levering van het eerder overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 2.9 Gebruik Van Identificatiegegevens**
- 2.9.1** Van Vlodrop IT zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten en Diensten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Van Vlodrop IT hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 2.9.2** Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is Van Vlodrop IT aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 2.9.3** Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan Van Vlodrop IT Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 2.9.4** Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 2.9.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.
- 3. CLOUDDIENST**
- 3.1 Clouddienst Algemeen**
- 3.1.1** De Clouddienst geschiedt uitsluitend op een door Van Vlodrop IT goedgekeurde locatie en op de door Van Vlodrop IT goedgekeurde apparatuur.
- 3.1.2** Van Vlodrop IT kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden Clouddienst. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.
- 3.1.3** In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Clouddienst, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Van Vlodrop IT vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op Van Vlodrop IT rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Clouddienst en het gebruik ervan door Van Vlodrop IT opgeschort.
- 3.1.4** Opdrachtgever stelt Van Vlodrop IT in de gelegenheid te controleren of de in artikel 3.1.3 bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 3.1.5** Indien Opdrachtgever na de in artikel 3.1.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 3.1.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft Van Vlodrop IT het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 3.1.6** Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van Van Vlodrop IT omtrent de Clouddienst op te volgen.
- 3.1.7** Van Vlodrop IT is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Clouddienst te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Van Vlodrop IT verbonden moeder- en/of

dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Clouddienst die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.

- 3.1.8** Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Van Vlodrop IT. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal Van Vlodrop IT die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 3.1.9** De kosten voor het opheffen van een storing komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.
- 3.1.10** Van Vlodrop IT stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud voor wat betreft de Clouddienst, indien dit Onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Clouddienst dan wel het niet-beschikbaar zijn van de Clouddienst. In dat geval zal Onderhoud plaatsvinden op werkdagen van 00.00 tot 06.00 uur (CET). Overig Onderhoud zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.
- 3.2 Verplichtingen Van Vlodrop IT Clouddienst**
- 3.2.1** Van Vlodrop IT draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de Clouddienst. Van Vlodrop IT zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door Van Vlodrop IT, streven naar een nader aan te geven beschikbaarheidspercentage.
- 3.2.2** Het in artikel 3.2.1. bedoelde percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor Onderhoud is hierin niet begrepen.
- 3.2.3** Van Vlodrop IT garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden.
- 3.2.4** Van Vlodrop IT heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.
- 3.2.5** Van Vlodrop IT zal ernaar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de Clouddienst te verzekeren. Van Vlodrop IT maakt gebruik van de in de markt meest recente en in de markt meest gangbare virusprotectie-programma's.
- 3.2.6** Van Vlodrop IT zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Van Vlodrop IT gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).
- 3.3 Browser**
- 3.3.1** De Clouddienst is toegankelijk voor Opdrachtgever middels een browser dan wel een Remote Desktop Protocol Client. De browsers waarvoor de Clouddienst Diensten bij het tot stand komen van de overeenkomst is geoptimaliseerd, zullen door Van Vlodrop IT nader kenbaar worden gemaakt.
- 3.3.2** Van Vlodrop IT is niet verplicht de toegang tot de Clouddienst middels de in artikel 3.3.1 bedoelde browsers optimaal te houden. Van Vlodrop IT is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade)vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de Clouddienst die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door Van Vlodrop IT geadviseerde browsers dan wel Remote Desktop Protocol Clients.
- 3.3.3** Indien een geval als beschreven in artikel 3.3.2 zich mocht voordoen dan zal Van Vlodrop IT zich naar redelijkheid

inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser dan wel Remote Desktop Protocol Client. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.

### **3.4 Wijzigingen in de Clouddienst**

**3.4.1** Van Vlodrop IT is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de Clouddienst voor wat betreft maar niet beperkt tot:

- a) Toegangsprocedures, zoals:
- Procedures betrekking hebbende op operationele regels;
  - Beveiligingseisen.
- b) Het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de Clouddienst.

**3.4.2** Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgevers onderneming en/of de functionaliteit van de Clouddienst mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, Van Vlodrop IT schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien Van Vlodrop IT dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de Clouddienst te beëindigen, zonder dat Van Vlodrop IT tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

### **3.5 Dataverkeer van Opdrachtgever**

**3.5.1** Van Vlodrop IT heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Van Vlodrop IT treedt slechts op als een doorgeefluik. Van Vlodrop IT geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.

**3.5.2** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 3.7, voor Opdrachtgever en zijn gebruikers.

**3.5.3** Opdrachtgever vrijwaart en houdt Van Vlodrop IT schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.

**3.5.4** In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 7, blijft Procesdata de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Van Vlodrop IT, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Procesdata. Procesdata kan alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar is tot Opdrachtgever.

**3.5.5** Procesdata wordt in beginsel bewaard zolang de overeenkomst voortduurt. Na het einde van de overeenkomst is Van Vlodrop IT niet gehouden tot het bewaren van Procesdata.

**3.5.6** Van Vlodrop IT zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie indien verzocht door Opdrachtgever. Van Vlodrop IT garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie.

**3.5.7** Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data op verzoek van Opdrachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van



Oprachtgever.

### **3.6 Verplichtingen Oprachtgever Clouddienst**

**3.6.1** Indien de Clouddienst onder meer het hosten van een website van Oprachtgever en/of ten behoeve van Oprachtgever betreft, dient Oprachtgever te beschikken over een domeinnaam, uitgegeven en geregistreerd door een daartoe bevoegde instelling, overeenkomstig de door desbetreffende instelling gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden. Oprachtgever vrijwaart en houdt Van Vlodrop IT schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door Oprachtgever.

**3.6.2** Indien middels de Clouddienst persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels de Clouddienst, vrijwaart Oprachtgever Van Vlodrop IT van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden in geval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.

**3.6.3** Oprachtgever zal Van Vlodrop IT onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de Clouddienst.

**3.6.4** Oprachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van Van Vlodrop IT omtrent Fair Use. Indien Oprachtgever de door Van Vlodrop IT gegeven aanwijzingen niet navolgt is Van Vlodrop IT bevoegd om met technische middelen de door Oprachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de ter beschikking stelling van de Clouddienst aan Oprachtgever stop te zetten. Van Vlodrop IT zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Oprachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door Van Vlodrop IT en/of derden getroffen maatregelen.

### **3.7 Gedragscode**

**3.7.1** Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de Clouddienst en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de Clouddienst en/of de overige aangeboden faciliteiten te gebruiken op een wijze waardoor zich:

- a) Beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Van Vlodrop IT en/of derden;
- b) Verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.

**3.7.2** Oprachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.

**3.7.3** Het is verboden om de Clouddienst en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:

- a) Het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacy rechten;
- b) Het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
- c) Spamming (het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
- d) Het bewaren/verspreiden van (kinder-)pornografie;
- e) Seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- f) Verspreiding dan wel op enige andere wijze voor derden beschikbaar te stellen van obscene-,

beledigend- en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;

- g) Dreigementen;
- h) Opslag en verspreiding van virussen, Worms en/of overige destructieve activiteiten;
- i) Het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of Van Vlodrop IT en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.

**3.7.4** Van Vlodrop IT behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Van Vlodrop IT erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de Clouddienst inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Van Vlodrop IT en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Clouddienst en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.

**3.7.5** Van Vlodrop IT en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Oprachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 3.7.4 door en/of ten behoeve van Van Vlodrop IT genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 3.7.4 door en/of ten behoeve van Van Vlodrop IT genomen maatregelen onverkort van toepassing.

**3.7.6** Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Oprachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Van Vlodrop IT, zoals uiteengezet in artikel 3.7.4, heeft Van Vlodrop IT overeenkomstig artikel 1.5.3 het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Van Vlodrop IT tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

## **4. DERDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN**

### **4.1 Derden Producten en Diensten**

**4.1.1** Van Vlodrop IT is gerechtigd Derden Producten en Diensten te verstrekken dan wel Derden Producten en Diensten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Van Vlodrop IT is niet verantwoordelijk voor Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

**4.1.2** Indien Van Vlodrop IT Derden Producten en Diensten levert aan Oprachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Van Vlodrop IT tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.

**4.1.3** Van Vlodrop IT levert rechten op Derden Producten en Diensten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.

**4.1.4** Er vindt door Van Vlodrop IT geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

**4.1.5** Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten en Diensten verzorgt Van Vlodrop IT:

- a) De service op Derden Producten en Diensten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- b) Eventuele garantie voor de termijn en onder maximaal

- dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 4.1.6** Reparaties van Derden Producten en Diensten:
- a) Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten en Diensten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
  - b) Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Van Vlodrop IT worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.
- 4.2 Algemene Voorwaarden Derden**
- 4.2.1** Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Van Vlodrop IT van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Van Vlodrop IT, op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Van Vlodrop IT deze heeft ontvangen.
- 4.2.2** De Algemene Voorwaarden Van Vlodrop IT treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Van Vlodrop IT en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Van Vlodrop IT de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.
- 5. (AF/OP) LEVERING**
- 5.1 (Leverings)termijn**
- 5.1.1** Alle door Van Vlodrop IT eventueel genoemde en voor Van Vlodrop IT geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Van Vlodrop IT bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 5.1.2** (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Van Vlodrop IT naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Van Vlodrop IT en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 5.1.3** De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Van Vlodrop IT behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Van Vlodrop IT. Van Vlodrop IT aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.
- 5.2 Voorbehoud**
- 5.2.1** Van Vlodrop IT verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Van Vlodrop IT en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een ondertekend exemplaar van de door Van Vlodrop IT opgestelde overeenkomst is ontvangen door Van Vlodrop IT en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Van Vlodrop IT met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een ondertekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Van Vlodrop IT zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een ondertekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 5.2.2** Rechten, zoals maar niet beperkt tot de overdracht van Producten en Diensten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten en Diensten binnen een week, na opdracht daartoe van Van Vlodrop IT, terug te leveren aan Van Vlodrop IT. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 5.2.3** Indien Opdrachtgever, uit door Van Vlodrop IT afgeleverde Producten en Diensten, een nieuw product vormt doet Opdrachtgever het vormen van het nieuwe product voor Van Vlodrop IT en houdt Opdrachtgever het nieuwe product voor Van Vlodrop IT totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig heeft betaald. Van Vlodrop IT behoudt tot het moment van tijdige en volledige betaling door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van het nieuwe product.
- 5.3 Risico**
- 5.3.1** Het Product is voor risico van Opdrachtgever van de (af/op) levering af, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product door een oorzaak die niet aan Van Vlodrop IT kan worden toegerekend.
- 5.3.2** Hetzelfde geldt vanaf het moment, waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de (af/op) levering moet meewerken.
- 5.4 (Af/op) levering en installatie**
- 5.4.1** Van Vlodrop IT zal de Producten en Diensten aan Opdrachtgever conform de door Van Vlodrop IT schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en indien door Opdrachtgever gewenst installeren.
- 5.4.2** (Af/op) levering van Producten en Diensten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten en Diensten aan Opdrachtgever ter plaatse van het kantoor van Opdrachtgever dan wel het daartoe door Van Vlodrop gekozen Datacenter.
- 5.5 Fouten**
- 5.5.1** Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door Van Vlodrop IT schriftelijk vastgestelde functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden mogelijke Fouten onverwijld te melden aan Van Vlodrop IT.
- 5.5.2** Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte Producten en Diensten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 5.5.3** Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door Van Vlodrop IT aangewezen locatie. Van Vlodrop IT is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleem beperkende maatregelen te implementeren.
- 5.6 Wijziging Prestatie**
- 5.6.1** Van Vlodrop IT mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten en Diensten andere Producten en Diensten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.
- 5.6.2** Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Van Vlodrop IT steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een

of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

## 6. PRIJZEN/BETALINGEN

### 6.1 Prijzen en Betalingen

**6.1.1** Alle prijzen zijn exclusief btw en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief btw en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.

**6.1.2** Van Vlodrop IT zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen zonder tot compensatie, verrekening of opschorting, uit welken hoofde dan ook, gerechtigd te zijn. Bezwaren tegen de factuur moeten binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk en met goede argumenten ter kennis van Van Vlodrop IT worden gebracht. Ingeval van betwisting van (een deel van) de factuur is Opdrachtgever niet verplicht dat deel van de vergoeding en/of de kosten te voldoen waarover geen overeenstemming tussen partijen bestaat. Voor wat betreft het onbetwiste gedeelte geldt dat dit dient te worden voldaan op de wijze en binnen de termijn als in dit lid omschreven.

**6.1.3** Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Van Vlodrop IT verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Van Vlodrop IT verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 175,- (honderdvijfenzeventig euro). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente verhoogd met 3%, in rekening worden gebracht.

**6.1.4** Van Vlodrop IT heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.

**6.1.5** Indien Van Vlodrop IT niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is Van Vlodrop IT gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.

**6.1.6** De vergoeding voor Onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

**6.1.7** Het verschuldigde bedrag in artikel 6.1.1 kan worden verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Van Vlodrop IT geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Van Vlodrop IT worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en

eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 50% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door Van Vlodrop IT bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.

**6.1.8** Bovenstaande bepalingen laten overige Van Vlodrop IT toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

### 6.2 Prijswijzigingen

**6.2.1** De tussen Van Vlodrop IT en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van stroom, salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Van Vlodrop IT is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. Derden Producten en Diensten) en/of wijziging van de wisselkoers, wijziging van de Consumentenprijsindices (CPI), dan wel de CBS-index zakelijke dienstverlening (CBS Prijsindex 6202 Computeradviesing), de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen. Van Vlodrop IT zal minimaal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen verhogen, gebaseerd op de door CBS, op 1 januari (eventueel gebaseerd op derdekwartalcijfers) gepubliceerde cijfers 'CBS Prijsindex 6202 Computeradviesing'. Wijzigingen worden afgerond naar boven op een veelvoud van € 2,50.

**6.2.2** Van Vlodrop IT zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien en zolang de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5 punten (uitgedrukt in %) overschrijdt.

### 6.3 Fixed Price

**6.3.1** Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.

**6.3.2** Tenzij Van Vlodrop IT een beroep kan doen op artikel 1.6.4 worden, bij een Fixed Price afspraak, meer-uren niet in rekening gebracht.

### 6.4 Nacalculatie

**6.4.1** Afrekening op basis van Nacalculatie betekent dat, alvorens Van Vlodrop IT aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken, zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

### 6.5 Voorschot

**6.5.1** Van Vlodrop IT is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft, is Van Vlodrop IT gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst

onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Van Vlodrop IT uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

## **7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

### **7.1 Rechten van Van Vlodrop IT en Opdrachtgever**

- 7.1.1** Van Vlodrop IT heeft het exclusieve recht de Van Vlodrop IT Producten en Diensten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 7.1.2** Tenzij er sprake is van Derden Producten en Diensten, blijven voor elke opdracht door Van Vlodrop IT uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de (af/op) levering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Van Vlodrop IT berusten.
- 7.1.3** Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Van Vlodrop IT zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
- 7.1.4** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten en Diensten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 7.1.5** De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien Van Vlodrop IT deze rechten heeft.
- 7.1.6** Indien Van Vlodrop IT, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten en Diensten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten en Diensten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Van Vlodrop IT berusten dan wel de derde-rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Van Vlodrop IT dan wel een derde-rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Van Vlodrop IT dan wel de derde-rechthebbende.
- 7.1.7** Van Vlodrop IT behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot documentatie die wordt verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.