

# Algemene Voorwaarden IT-Value BV d.d. mei 2010

## Ingeschreven bij KvK Helmond onder nummer 17259443, hierna "IT-Value"

### 1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbintenissen ter zake van levering van diensten, gebruiksrechten en/of producten door IT-Value aan of ten behoeve van Opdrachtgever. In geval specifieke bepalingen in of bij de Overeenkomst strijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen in of bij de Overeenkomst. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Afwijkingen hebben slechts betrekking op de Overeenkomst waarbij zij zijn gemaakt. Algemene inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en IT-Value en worden reeds thans uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### 2. Definities

Onder de volgende met een beginkapitaal aangegeven begrippen, zal het volgende worden verstaan:

**Aansluiting:** de aansluiting van Opdrachtgever waardoor deze gebruik kan maken van de Diensten. **Apparatuur:** de apparatuur, inclusief de systeemsoftware, die op de locatie van de Opdrachtgever ten behoeve van de dienstverlening door IT-Value in bruikleen wordt gegeven. **Bijlagen:** de bijlagen bij de Overeenkomst die onlosmakelijk deel uitmaken van de Overeenkomst en welke van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd. **Diensten:** alle op basis van de Overeenkomst overeengekomen diensten. **Documentatie:** technische en functionele beschrijvingen, gebruikershandleidingen in welke vorm dan ook. **Gebruiker:** medewerker van Opdrachtgever die beschikt over een autorisatie voor het gebruik van de Diensten. **Intellectuele Eigendom:** octrooi-, auteurs-, merk-, tekening- en modellenrechten en/of andere (Intellectuele Eigendoms)rechten waaronder tevens begrepen sui generisrechten op databanken en topografieën van halfgeleiderproducten of andere voortbrengselen alsmede – al dan niet octrooierbare – technische en/of commerciële know how, methoden en concepten. **Materialen:** de informatiedragers waarop de Programmatuur is vastgelegd. **Meerwerk:** additionele werkzaamheden als bedoeld in artikel 9.4. **Onvolkomenheden:** het niet voldoen van de Diensten aan de specificaties c.q. Service Levels zoals vastgelegd in of bij de Overeenkomst. **Opdrachtgever:** de contractant waarmee IT-Value een overeenkomst aangaat. **Overeenkomst:** een overeenkomst met Bijlagen die tussen IT-Value en Opdrachtgever wordt gesloten. **Personeel:** de door IT-Value voor de uitvoering van een Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulpverleners die onder verantwoordelijkheid van IT-Value zullen werken. **Programmatuur:** computerprogrammatuur waaronder mede begrepen systeemprogrammatuur, applicatiesoftware en user interfaces met bijbehorende documentatie en Materialen. **Toeleverancier:** de door IT-Value bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derde. **Vertrouwelijke Informatie:** iedere mondeling of schriftelijk door een der partijen verstrekte informatie waarvan volstrekt duidelijk is dat deze vertrouwelijk is alsmede elke informatie waarvan de betreffende partij aanduidt dat deze als vertrouwelijk dient te worden behandeld; onder vertrouwelijk informatie zal in ieder geval worden verstaan, zonder dat deze opsomming als limitatief kan worden beschouwd:

- ✓ De identiteit van Opdrachtgever en andere zakelijke relaties c.q. potentiële klanten en zakelijke relaties;
- ✓ Namen, adressen en telefoonnummers van individuele contactpersonen;
- ✓ Inhoudelijke informatie, al dan niet gedetailleerd de diensten, lopende contracten en gedane offertes;
- ✓ Berichtenverkeer en computergegevens;
- ✓ Persoonsgegevens;
- ✓ Prijsstellingen, marketingstrategieën, productstrategieën en interne en externe werkwijzen;
- ✓ Technische en commerciële know how;
- ✓ Gesteld budgetten, gemaakte begrotingen en andere niet openbare financiële informatie; en
- ✓ Bestuursbeleid en andere zakelijke strategieën.

**Werkdagen:** kalenderdagen, behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen. **Werktijden:** kantooruren **Zaken:** de door of namens IT-Value krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren zaken.

### 3. Aanbiedingen en totstandkoming Overeenkomsten

3.1 Alle aanbiedingen door IT-Value gedaan zijn veertien (14) dagen geldig en geheel vrijblijvend. IT-Value behoudt zich het recht voor een door haar gedaan aanbod binnen zeven (7) dagen na aanvaarding daarvan te herroepen. 3.2 Indien bij aanvaarding wordt afgeweken van het door IT-Value gedane aanbod, wordt deze aanvaarding door IT-Value aangemerkt als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Indien zij daarop wil ingaan, doet IT-Value een nieuw aanbod, waarop de artikelen 3.1 en 3.2 wederom van toepassing zullen zijn. 3.3 Tenzij IT-Value haar aanbod herroept, komt een Overeenkomst tot stand door schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van de aanbieding van IT-Value. De Overeenkomst kan ook langs elektronische weg worden gesloten. De Overeenkomst die elektronisch wordt gesloten komt pas tot stand nadat IT-Value Opdrachtgever de opdracht uitdrukkelijk per e-mail heeft bevestigd. 3.4 De Opdrachtgever is gebonden nadat hij IT-Value een opdracht heeft gegeven of een door IT-Value uitgebrachte offerte heeft aanvaard. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 BW bindt ook een van een offerte op ondergeschikte punten afwijkende aanvaarding van de Opdracht IT-Value niet, maar komt een Overeenkomst tot stand op de voorwaarden en bepalingen van de offerte. 3.5 IT-Value is niet gebonden aan de inhoud van folders, drukwerk of enige andere uitingsvorm, tenzij in de tussen partijen gesloten Overeenkomst uitdrukkelijk daarnaar wordt verwezen. 3.6 De Opdrachtgever dient IT-Value op de hoogte te houden van elke wijziging in de gegevens die hij heeft ingevuld op de Overeenkomst.

### 4. Verplichtingen IT-Value

4.1 Voor zover in of bij de Overeenkomst niet uitdrukkelijk schriftelijk anders is bepaald, rust op IT-Value uitdrukkelijk een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis. 4.2 IT-Value zal zich inspannen om te bewerkstelligen dat de Diensten (blijven) voldoen aan de in de SLA overeengekomen Service Levels. 4.3 IT-Value spant zich in voor optimale beschikbaarheid van de Diensten. IT-Value staat echter uitdrukkelijk niet in voor het (ongestoord) functioneren van telecommunicatieverbindingen, onbelemmerde toegang tot en ononderbroken gebruik van de Diensten, correcte en onbeschadigde datatransmissie en volledige betrouwbaarheid en onkraakbaarheid van de Diensten. 4.4 IT-Value is nimmer gehouden tot herstel van verloren gegane gegevens of vergoeding van schade veroorzaakt door het verloren gaan van gegevens. 4.5 IT-Value zal zich onthouden van het inzien van gegevensverkeer en/of bestanden van Opdrachtgever, welke niet voor haar bestemd is of zijn, en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij IT-Value hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval Opdrachtgever handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met deze Algemene Voorwaarden of de wet, dan wel indien dit door IT-Value noodzakelijk wordt geacht voor de beveiliging van de Apparatuur, de Programmatuur en/of de Diensten. 4.6 Indien en voor zover IT-Value krachtens wettelijk voorschrift of krachtens de Overeenkomst overgaat tot het bewaren van (verkeers)gegevens die verband houden met de Diensten gedurende de voorgeschreven periode, is IT-Value gerechtigd om daarvoor additionele kosten in rekening te brengen.

### 5. Reclames

5.1 Reclames over de Diensten, verkeerde uitvoering van orders of over ondeugdelijke of onvolledige levering van zaken of Diensten moeten binnen acht (8) dagen na ontvangst van de zaken dan wel uitvoering van de Diensten schriftelijk bij IT-Value worden ingediend.

### 6. Wijzigingen van de Diensten

6.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aan IT-Value schriftelijk te verzoeken de omvang van de door IT-Value conform de Overeenkomst te leveren Diensten in redelijkheid te wijzigen, echter uitsluitend indien partijen daarover tevoren overeenstemming hebben bereikt. 6.2 IT-Value zal binnen een redelijke termijn na een dergelijke wijzigingsinstructie schriftelijk specificeren welke consequenties de wijziging heeft met betrekking tot de Diensten en de Service Levels alsmede de kosten van de werkzaamheden. Opdrachtgever is gerechtigd, tot acht (8) kalenderdagen na ontvangst van de specificatie, de wijzigingsopdracht alsnog in te trekken c.q. te modificeren. 6.3 IT-Value is gerechtigd de Diensten naar haar redelijk oordeel te wijzigen. IT-Value is niet aansprakelijk voor de kosten die hieruit voortvloeien voor Opdrachtgever. 6.4 Een wijziging die naar het redelijk oordeel van IT-Value aanmerkelijke aanpassing vereist aan de zijde van Opdrachtgever, zal zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade. 6.5 IT-Value is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem en/of de Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door IT-Value te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem en/of de Diensten zonder dat hiervoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever of Gebruiker jegens IT-Value ontstaat. 6.6 IT-Value is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de specificaties van de Diensten zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever en/of Gebruiker jegens IT-Value ontstaat. IT-Value zal in een dergelijk geval Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.

### 7. Verplichtingen Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever is verplicht alle redelijkerwijs noodzakelijk medewerking te verlenen, noodzakelijk voor de levering van de Diensten en de daarmee samenhangende beheerswerkzaamheden, zoals: Het te allen tijde toegankelijk maken voor IT-Value en/of Toeleverancier van alle ruimten waarin technische voorzieningen ten behoeve van de Diensten aanwezig zijn. De toegang tot deze ruimten is altijd onder begeleiding van een vertegenwoordiger van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever IT-Value en/of Toeleverancier schriftelijk van deze verplichting ontheft. IT-Value en/of Toeleverancier zal Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van het tijdstip waarop en de persoon waardoor deze werkzaamheden worden uitgevoerd, behoudens in spoedeisende gevallen; Het tijdig informeren van IT-Value en/of Toeleverancier over wijzigingen in de organisatie en de informatiesystemen dan wel andere wijzigingen die invloed kunnen hebben op het verrichten van de Diensten door IT-Value en/of Toeleverancier; Ruimte op de locatie van Opdrachtgever ter beschikking te stellen voor het opstellen van Apparatuur, Programmatuur e.d. nodig voor de Diensten. 7.2 Verhuizing van de Aansluiting zal gelden als Meerwerk waarvoor door Opdrachtgever een aparte daartoe bestemde opdracht tijdig dient te worden gegeven. 7.3 De Diensten, zaken en gebruiksrechten welke door IT-Value krachtens de Overeenkomst worden verleend of geleverd mogen slechts worden aangewend voor legale en legitieme doeleinden. Bovendien mogen deze slechts worden aangewend op zodanige wijze dat geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, waaronder begrepen doch niet beperkt tot rechten van Intellectuele Eigendom. 7.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat Gebruiker te allen tijde de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden stipt en getrouw zal naleven. Voor zover sprake is van verplichtingen van Gebruiker zijn zulks evenzeer verplichtingen van Opdrachtgever zelf. 7.5 Opdrachtgever is steeds verantwoordelijk voor ieder gebruik – waaronder mede begrepen onbevoegd gebruik – dat wordt gemaakt van de Diensten. 7.6 Opdrachtgever stelt IT-Value zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante gegevens betreffende de Opdrachtgever. 7.7 Opdrachtgever dient zich te houden aan de (technische) voorschriften, voorwaarden en procedures, welke door of namens IT-Value worden verstrekt. 7.8 Opdrachtgever zal zich ervan onthouden IT-Value en overige gebruikers van de diensten van IT-Value te hinderen en/of schade toe te brengen aan het dienstenverkeer van IT-Value. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's te gebruiken waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks IT-Value of gebruikers

van de diensten van IT-Value kan hinderen of schade kan toebrengen. 7.9 Het is Opdrachtgever en/of Gebruiker niet toegestaan de Diensten te gebruiken voor het verzenden of plaatsen van onrechtmatige content of andere onrechtmatige berichten of codes of voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, zelfregulering, de algemeen aanvaarde fatsoensnormen (waaronder de Netiquette), de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:

- ✓ Spamming: het ongevraagd verzenden van e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met eenzelfde inhoud;
- ✓ Het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken, rechten op databanken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
- ✓ Het openbaar maken en/of verspreiden van (kinder)pornografie;

Hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het Internet. 7.10 Het is Opdrachtgever en/of Gebruiker niet toegestaan, de handleiding of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij IT-Value hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven. 7.11 Opdrachtgever dient zelf te beschikken over deugdelijke hardware, software en een aansluiting op een telecommunicatienetwerk, om van de Diensten gebruik te kunnen maken. 7.12 Opdrachtgever is gehouden redelijke instructies van IT-Value aangaande het gebruik van de Diensten op te volgen. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de Diensten alsmede de door IT-Value uitgegeven software aan derden ter beschikking te stellen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor elk (on)bevoegd gebruik van de Diensten, waaronder in het bijzonder wordt begrepen de inloggegevens, door derden.

## 8. Termijnen

8.1 Overeengekomen termijnen voor het leveren van de Diensten door IT-Value gaan pas in, nadat de Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de opdracht benodigde informatie en zaken aan IT-Value heeft verstrekt. 8.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn overeengekomen data slechts streefdata. 8.3 IT-Value is nimmer in verzuim door het enkele verstrijken van overeengekomen termijnen. Daarvoor is steeds een schriftelijke ingebrekestelling vereist, waarbij aan IT-Value een redelijke termijn om alsnog na te komen wordt gegund, welke ten minste 30 dagen zal belopen. 8.4 Indien IT-Value voorziet dat zij aan een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet zal kunnen voldoen binnen de daarvoor gesteld termijn, zal de Opdrachtgever terstond van de betreffende vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst schriftelijk op de hoogte stellen en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door IT-Value voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken.

## 9. Prijzen

9.1 Tenzij anders overeengekomen, zijn de door IT-Value geoffreerde en/of tussen partijen overeengekomen prijzen steeds exclusief BTW. 9.2 Tenzij anders overeengekomen, betaalt Opdrachtgever aan IT-Value een vergoeding voor de Diensten, berekend volgens de geldende tarieven van IT-Value. 9. IT-Value is gerechtigd van tijd tot tijd haar tarieven aan te passen. Een voor Opdrachtgever nadelige wijziging van het toepasselijke tarief moet minimaal één (1) maand voorafgaand aan het in werking treden van de wijziging schriftelijk worden aangekondigd. Voor zover de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet voorzien in de prijswijzigingen, heeft Opdrachtgever het recht om de alsdan lopende Overeenkomst binnen acht (8) dagen na bekendmaking van de wijziging op te zeggen per de datum waarop de betreffende nadelige wijziging in werking treedt. 9.4 Indien partijen gedurende de duur van de Overeenkomst schriftelijk overeenkomen dat aanvullende, niet in d of bij de Overeenkomst beschreven werkzaamheden door of in opdracht van IT-Value zullen worden uitgevoerd, is er sprake van Meerwerk. Aanpassingen in de zin van saneringen en/of inperkingen van de Diensten kunnen, afhankelijk van de concrete situatie, ook tot Meerwerk leiden. Voor Meerwerk hanteert IT-Value de in de betreffende Bijlage genoemde tarieven. De kosten voor Meerwerk zijn door Opdrachtgever pas verschuldigd, nadat zij tot dit Meerwerk schriftelijk opdracht heeft verstrekt aan IT-Value, tenzij een schriftelijke opdracht redelijkerwijs niet kan worden afgewacht in verband met spoedeisende kwesties die onverwijld moeten worden opgelost. Partijen zullen alsdan overeenkomen dat het Meerwerk ofwel voor een vaste prijs geschiedt en gefactureerd wordt conform een nader overeen te komen betalingschema ofwel dat het Meerwerk op basis van nacalculatie geschiedt en maandelijks achteraf wordt gefactureerd.

## 10. Betaling

10.1 Tenzij anders overeengekomen, dient de overeengekomen periodieke vergoeding door Opdrachtgever per maand bij vooruitbetaling te worden voldaan. Het op de ingangsdatum van de betreffende termijn geldende periodieke tarief wordt in of bij de Overeenkomst vermeld. 10.2 Voor zover niet anders bepaald, moet het voor de Diensten overeengekomen periodieke bedrag zonder enige korting of verrekening worden voldaan binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. 10.3 Facturering en betaling geschieden in Euro's. 10.4 IT-Value zal facturen in enkelvoud aan Opdrachtgever toezenden onder vermelding van de posten waarop de factuur betrekking heeft en de periode waarin de Diensten en/of het Meerwerk werden verleend. 10.5 Indien IT-Value de Diensten niet conform de Overeenkomst kan leveren door niet aan IT-Value toe te rekenen omstandigheden (waaronder de omstandigheden genoemd in artikel 18), zullen de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever in stand blijven. 10.6 Indien Opdrachtgever de betreffende factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van de in artikel 10.2 bedoelde termijn heeft voldaan, is Opdrachtgever van rechtswege een rentevergoeding verschuldigd, berekend op jaarbasis, gelijk aan de samengestelde wettelijke handelsrente en zal hij tevens buitengerechtelijke incassokosten vergoeden welke worden vastgesteld op 15% van het onbetaald gebleven bedrag met een minimum van € 500,=.

## 11. Eigendomsvoorbehoud

11.1 Alle door IT-Value geleverde zaken blijven eigendom van IT-Value totdat het verschuldigde onder de Overeenkomst volledig is betaald met inbegrip van eventueel verschuldigde rente en incassokosten. 11.2 Indien het geleverde (mede) een gebruiksrecht op Intellectuele Eigendomsrechten betreft, zoals in het geval van Programmatuur, wordt Opdrachtgever na betaling eigenaar van de fysieke drager (diskette, cd-rom, etcetera) en krijgt Opdrachtgever daarvoor een gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst en onder de in Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

## 12. Beveiliging

12.1 IT-Value spant zich in om een adequate beveiliging van de Diensten te realiseren binnen het domein van IT-Value. Voor het overige draagt Opdrachtgever de verantwoordelijkheid en het risico voor adequate beveiliging van zijn eigen systemen, gegevens en andere – al dan niet gevoelige – informatie. 12.2 IT-Value staat ervoor in dat Personeel dat door of namens IT-Value betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst de door Opdrachtgever aangehouden beveiligingsprocedures in acht nemen, die ter kennis aan IT-Value zijn gebracht. 12.3 IT-Value staat ervoor in dat Personeel dat door of namens IT-Value betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst alle publiekrechtelijke voorschriften, onder meer als neergelegd in de Wet Persoonsregistraties c.q. de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht nemen.

## 13. Intellectueel Eigendom

13.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het Intellectuele Eigendom ten aanzien van eventuele zijdens IT-Value ter beschikking gestelde Programmatuur, Documentatie en/of Materialen blijven berusten bij IT-Value respectievelijk haar Toeleverancier. 13.2 Voor zover van toepassing, verkrijgt Opdrachtgever slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruikmaking van de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen. Het gebruiksrecht mag uitsluitend worden aangewend in het kader van het gebruik van de Diensten. 13.3 Het gebruiksrecht wordt gegeven voor de duur van de Overeenkomst (inclusief verlenging daarvan). De vergoeding voor het gebruiksrecht Programmatuur, Documentatie en/of Materialen wordt geacht te zijn begrepen in de prijs die Opdrachtgever aan IT-Value verschuldigd is uit hoofde van de Overeenkomst. 13.4 Het is Opdrachtgever toegestaan voor back-up doeleinden op locatie één (1) kopie van de Programmatuur te (doen) vervaardigen. 13.5 IT-Value vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden uit hoofde van inbreuk op door die derden gepretendeerde Intellectuele Eigendomsrecht met betrekking tot de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen, tenzij de inbreuk is ontstaan door een wijziging of toevoeging of door anderszins onoorbaar gebruik en/of in strijd met bepaalde in de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever zal IT-Value onverwijld informeren over dergelijke aanspraken van derden uit hoofde van Intellectuele Eigendomsrechten. Voor zover dit binnen haar macht ligt, verplicht IT-Value zich tot het, op haar kosten, treffen van alle redelijke maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van de Diensten en tot beperking van de door Opdrachtgever te maken extra kosten en/of te lijden schade. 13.6 Zodra de Overeenkomst (tussentijds) eindigt, zal Opdrachtgever op eerste verzoek aan IT-Value (dragers met) Programmatuur, Documentatie en/of Materialen waarop de Intellectuele Eigendomsrechten of eigendomsrecht bij IT-Value c.q. haar Toeleveranciers berusten, IT-Value retourneren.

## 14. Geheimhouding

14.1 Onverminderd de in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden aan Opdrachtgever toegekende bevoegdheden, zullen beide partijen Vertrouwelijke Informatie geheim houden, onverschillig of deze schriftelijk dan wel mondeling is medegedeeld. 14.2 Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan ter beschikking stellen aan derden en zijn Personeel en zover dit krachtens de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan aan hen slechts bekend maken voor zover dit toegestaan en nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. 14.3 Partijen zullen hun Personeel en eventuele derden schriftelijk verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven. 14.4 Geen der partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame-uitingen van de details van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden melding maken.

## 15. Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming

15.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Diensten ter beschikking te stellen aan derden. 15.2 IT-Value is echter bevoegd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden over te dragen aan een derde, waarover zij de zeggenschap uitoefent dan wel waarmee zij een samenwerkingsverband aangaat, indien en voor zover de belangen van Opdrachtgever daardoor in redelijkheid niet worden geschaad en mits zij hiervan schriftelijk aan Opdrachtgever kennis geeft. 15.3 IT-Value is bevoegd voor de uitvoering van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden gebruik te maken van de Diensten van Toeleveranciers en andere derden. 15.4 IT-Value betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij de keuze van haar Toeleveranciers. Indien overeengekomen, zal IT-Value zich inspannen dat de benodigde (vaste) telecommunicatieverbindingen tijdig zullen worden geleverd. 15.5 Indien IT-Value vanwege een te late toelevering van (vaste) telecommunicatieverbindingen niet in staat is om de Aansluiting tijdig en/of overeenkomstig de SLA te realiseren, dan is IT-Value niet aansprakelijk voor eventueel daaruit voortvloeiende schade.

## 16. Aansprakelijkheid

16.1 Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden, zal de andere partij haar deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. 16.2 Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die IT-Value lijdt als gevolg van beschadiging en/of verlies van Apparatuur en/of Programmatuur, verstoring van de Diensten van IT-Value, dan wel andere beschadigingen voor zover deze schade het gevolg is van nalatigheid en/of niet zorgvuldig handelen van Opdrachtgever of zijn Personeel en/of handelingen van Opdrachtgever of zijn Personeel die niet zijn toegestaan op basis van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden. 16.3 Indien IT-Value aansprakelijk is en voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, is de vergoedingsplicht van IT-Value beperkt tot een maximum van € 1.000,= per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één (1) gebeurtenis, en € 10.000,= per kalenderjaar. Voor deze vergoeding komt uitsluitend de navolgend genoemde directe schade in aanmerking:

- ✓ Schade aan Programmatuur, Apparatuur, gegevensdragers, gegevensbestanden en configuratiegegevens van datacommunicatieapparatuur binnen het domein van IT-Value, waaronder verstaan wordt: materiële beschadiging alsmede gebrek of niet functioneren;

- ✓ Materiële schade aan (andere) eigendommen van de andere partij of derden;
  - ✓ Kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen binnen het domein van IT-Value in Apparatuur, Programmatuur, specificaties, Materialen, Documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van directe schade;
  - ✓ Redelijke kosten door Opdrachtgever gemaakt ter voorkoming of beperking van direct schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van IT-Value berust mag worden verwacht;
  - ✓ Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schade waarop de aansprakelijkheid van Signet berust mocht worden verwacht;
  - ✓ Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel;
  - ✓ een en ander voor zover Opdrachtgever een back-up van de betreffende bestanden heeft gemaakt en voor zover de verzekeraar van IT-Value deze schade vergoedt.
- 16.4 Iedere aansprakelijkheid van IT-Value voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit geval verstaan:

- ✓ Winstderving;
  - ✓ Kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade;
  - ✓ Andere schade dan de directe schade genoemd in artikel 16.3, waaronder begrepen, echter niet beperkt tot, gevolgschade van verlies of beschadiging van gegevens.
- 16.5 De in artikel 16.3 opgenomen beperkingen komen te vervallen in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of indien er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van IT-Value en/of aan de zijde van Personeel van IT-Value. De aansprakelijkheid van IT-Value is in dat geval beperkt tot het bedrag dat wordt uitbetaald door de aansprakelijkheidsverzekeraar van IT-Value. 16.6 IT-Value is niet verantwoordelijk voor het deugdelijk en ongestoord functioneren van de telecommunicatie-infrastructuur en/of stroomvoorziening, onverminderd de overige in artikel 18 genoemde overmachtsituaties. 16.7 IT-Value is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de Diensten. 16.8 Opdrachtgever is aansprakelijk voor al het gebruik dat door Opdrachtgever van de Diensten c.q. andere door IT-Value geleverde of verleende Diensten wordt gemaakt. 16.9 Schade als genoemd in dit artikel dient zo spoedig mogelijk docht uiterlijk binnen twee (2) weken na het ontstaan daarvan aan IT-Value schriftelijk te worden gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van IT-Value is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Opdrachtgever aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden. 16.10 Alle claims en rechtsvoorwaarden tegen IT-Value verjaren c.q. vervallen, behoudens bepalingen van dwingend recht, na verloop van één (1) jaar na de dag waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordoet c.q. de betreffende verplichting van IT-Value opeisbaar wordt.

### 17. Vrijwaring

17.1 Opdrachtgever vrijwaart IT-Value voor alle aanspraken van derden uit welke hoofde dan ook verband houdende met of voortvloeiende uit het gebruik van Diensten en andere door IT-Value geleverde Diensten en/of zaken (inclusief aansprakelijkheid voor inbreuk op (Intellectuele Eigendoms)rechten, inbreuk op privacy, grensoverschrijdend gegevensverkeer) en zal aan IT-Value alle voor haar uit die aanspraken voortvloeiende kosten, schades en boetes vergoeden.

### 18. Overmacht

18.1 Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst omstandigheden ontstaan of bekend worden die IT-Value bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, noch behoorde te kennen, als gevolg waarvan IT-Value haar verplichtingen jegens Opdrachtgever niet (tijdig) kan nakomen, treedt IT-Value niet in verzuim en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. 18.2 Indien als gevolg van voornoemde omstandigheden nakoming door IT-Value blijvend onmogelijk is, heeft zij het recht te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering daarvan door haar mogelijk blijft, tenzij zulks in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van de Opdrachtgever gevergd kan worden en ontbinding gerechtvaardigd is. In laatstbedoeld geval wordt de Overeenkomst ontbonden zonder dat de Opdrachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. 18.3 Onder de hiervoor bedoelde omstandigheden worden mede verstaan elke van de wil van IT-Value onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, waaronder docht niet beperkt tot storingen in de verbindingen met het Internet en overige storingen in of onderbreking van telecommunicatieverbindingen en andere telecommunicatievoorzieningen, kabelbreuk traagheid van verbindingen, uitval van elektriciteit, oorlog(gevaar), terroristische aanslagen, oproer, werkstakingen, (natuur)rampen, ongevallen, overheidsmaatregelen, vertraagde / uitblijven van levering aan IT-Value (waaronder begrepen brandstof, energie en water), transport moeilijkheden, brand en storingen in het bedrijf van IT-Value en andere omstandigheden die buiten de macht van IT-Value liggen of voor haar redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn. 18.4 Indien één der partijen gedurende een periode van meer dan dertig (30) werkdagen ten gevolge van overmacht niet kan nakomen c.q. niet toerekenbaar tekortschiet in haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan. Indien de niet-nakoming door IT-Value de continuïteit van de Diensten niet ernstig verstoort, zal de hiervoor genoemde termijn nog een met dertig (30) werkdagen worden verlengd.

### 19. Opschortingrechten

19.1 IT-Value heeft het recht de Diensten c.q. de gebruikersrechten c.q. de levering van andere zaken en/of diensten (tijdelijk) op te schorten, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Opdrachtgever en/of Gebruiker enige verplichting jegens IT-Value niet nakomt dan wel in strijd handelt met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. IT-Value zal Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van IT-Value kan worden verlangd. 19.2 Voor de gevolgen van het vorige lid zal IT-Value nimmer aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever en/of derden.

### 20. Persoonsgegevens

20.1 Opdrachtgever geeft bij deze toestemming aan IT-Value zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van IT-Value welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken. 20.2 Deze persoonsregistratie bevat zowel account- als verkeersgegevens en is slechts toegankelijk voor IT-Value en wordt zonder toestemming van Opdrachtgever niet aan derden verstrekt, tenzij IT-Value hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of wordt. 20.3 Na het einde van de Overeenkomst zal IT-Value de door haar verzamelde en opgeslagen persoonlijke gegevens van Opdrachtgever behouden voor een periode van maximaal zes (6) maanden, waarna de gegevens zullen worden vernietigd. Voor eventuele schade die hieruit voortvloeit voor Opdrachtgever is IT-Value niet aansprakelijk. 20.4 Ter bescherming van het systeem van IT-Value, de door de Opdrachtgever verstrekte persoonlijke gegevens alsmede alle overige gegevens zal IT-Value de maatregelen nemen die haar redelijkerwijs goedgeunden. IT-Value is evenwel niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het vrijkomen, vernietigen of het anderszins aantasten van de hier bedoelde gegevens.

20.5 Op verzoek van de Opdrachtgever zal Opdrachtgever inzage krijgen in diens persoonlijke gegevens. Opdrachtgever heeft tevens het recht om IT-Value te verzoeken diens persoonlijke gegevens te corrigeren.

### 21. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

21.1 De looptijd van de Overeenkomst gaat in op de in of bij de Overeenkomst vermelde datum voor een daarin tevens genoemde periode. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één (1) maand en kunnen beide partijen de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Voortijdige beëindiging leidt niet tot restitutie van reeds aan IT-Value betaalde gelden en laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet. 21.2 Behalve indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is tussentijdse opzegging van de Overeenkomst niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of bepaald in deze Algemene Voorwaarden. 21.3 Niettegenstaande het overigens bepaalde zijn gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te ontbinden:

a. iedere partij, indien en zodra:

- ✓ Aan de andere partij (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend en de (voorlopige) surséance van betaling langer dan eenderde van de dan geleden looptijd of zes (6) maanden achtereen heeft geduurd;
- ✓ De andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;
- ✓ De onderneming van de andere partij wordt geliquideerd dan wel wordt gestaakt;
- ✓ De andere partij niet (langer) in staat of bereid moet worden geacht haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden na te komen;

b. IT-Value, indien Opdrachtgever:

- ✓ In gebreke blijft met (tijdige) betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt; IT-Value blijft niettemin gerechtigd op de gelden die hij heeft ontvangen of zou ontvangen bij behoorlijke nakoming;
- ✓ In strijd met Intellectuele (Eigendoms)rechten van derden of toepasselijke wettelijke regels handelt;
- ✓ Oneigenlijk gebruik maakt van de Diensten van IT-Value.

21.4 Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever aan IT-Value alle in haar bezit zijnde eigendommen van IT-Value betreffende de Overeenkomst, behalve de Overeenkomst zelf, aan IT-Value retourneren en geen kopieën behouden. Voorts zal Opdrachtgever geen gebruik meer maken van de Diensten. 21.5 In geval Opdrachtgever in verzuim is en in gebreke blijft met (tijdige) betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt en IT-Value om die reden de Overeenkomst ontbindt of beëindigd wordt, is IT-Value gerechtigd om onverminderd haar andere rechten uit de Overeenkomst:

- ✓ Haar medewerking aan de overgang van de Diensten naar een andere leverancier op te schorten of daaraan voorwaarden te verbinden (waaronder volledige betaling en/of zekerheidsstelling);
- ✓ In geval van domeinregistratie: de registratie van de betreffende Internet domeinnaam van Opdrachtgever op te heffen.

21.6 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, zullen ook na het einde van de Overeenkomst blijven gelden.

### 22. Geschillenbeslechting

22.1 Bij beëindiging en daardoor beheerste verbintenissen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. 22.2 Ter zake van eventuele geschillen is bij uitsluiting de rechter te 's-Gravenhage, behoudens indien de wet dwingend rechtelijk een andere rechter aanwijst.

### 23. Slotbepalingen

23.1 Wijzigingen en aanvullingen op de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden tussen partijen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen. 23.2 Kennisgevingen die partijen op grond van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. 23.3 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd. De nietigheid of niet-rechtsgeldigheid van één der bepalingen van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of niet-rechtsgeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk de strekkingen van de nietige of niet-rechtsgeldige bepalingen behouden blijft. 23.4 Ingeval van fusies, herindelingen en/of verzelfstandigingen aan de zijde van de Opdrachtgever, zullen partijen in overleg treden over de daaruit voortvloeiende gevolgen voor de Overeenkomst. 23.5 Gedurende de duur van de Overeenkomst zullen partijen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, (een) medewerker(s) van deze andere partij in dienst nemen, dan wel anderszins voor zich laten werken. 23.6 Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zullen partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid bloot staan.