

Algemene voorwaarden ABC Web Beheer

Artikel 1 Definities

1. ABC Web Beheer (hierna: Opdrachtnemer) is een eenmanszaak die zich ten doel stelt het aanbieden van ondersteuning bij het beheren van websites.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Algemene voorwaarden**' verstaan: de onderhavige Algemene voorwaarden.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Opdrachtgever**' verstaan: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit en gebruikmaakt van de Diensten van Opdrachtnemer.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Partijen**', en ieder afzonderlijk als '**Partij**', verstaan: Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Overeenkomst**' verstaan: de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, al dan niet gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand waarbij tot het moment van sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand, waarbij Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verbindt Diensten te leveren en Opdrachtgever zich verbindt hiervoor een prijs te betalen. De Overeenkomst komt tot stand door een aanbod van Opdrachtnemer en de aanvaarding daarvan door Opdrachtgever, hetgeen nader wordt gespecificeerd in artikel 4.3 van deze Algemene voorwaarden.
6. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Diensten**' verstaan: alle door Opdrachtnemer en/of door haar ingeschakelde derden aan Opdrachtgever geleverde Diensten, onder andere inhoudende het bouwen en beheren van websites alsmede alle andere door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever worden verricht.
7. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Website**' verstaan: de Website van Opdrachtnemer, te raadplegen via <https://abcwebbeheer.nl>.

Artikel 2 Identiteit van Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is bij de KvK geregistreerd onder nummer 82448027 en draagt btw-identificatienummer NL003684467B96. Opdrachtnemer is gevestigd aan Laan van Ypenhof 104 (3062 ZN) te Rotterdam.
2. Opdrachtnemer is per e-mail te bereiken via info@abcwebbeheer.nl of middels de Website <https://abcwebbeheer.nl> en telefonisch op +31 (0) 6 30 93 61.

Artikel 3 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Opdrachtnemer en op alle huidige en toekomstige Overeenkomsten, leveringen, commerciële relaties en overige rechtsverhoudingen tussen Partijen. De Algemene voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Opdrachtnemer overeengekomen.

3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Opdrachtgever.

Artikel 4 De Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen op de Website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. Opdrachtgever kan contact opnemen met Opdrachtnemer via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten.
3. Opdrachtnemer kan met Opdrachtgever overleggen omtrent zijn verwachtingen en kan daarna een offerte opmaken die per brief of per e-mail verstuurd zal worden. De Overeenkomst komt pas tot stand door ondertekening van de offerte of middels een (elektronische) opdrachtbevestiging.
4. Als Opdrachtnemer een bevestiging naar Opdrachtgever stuurt, is die beslissend voor de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Opdrachtnemer kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Indien Opdrachtgever aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Opdrachtnemer dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Opdrachtnemer deze schriftelijk bevestigt.
6. Een opdracht door Opdrachtgever waaraan geen schriftelijke offerte vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Opdrachtnemer.

Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren.
2. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Bij het inschakelen van derden zal Opdrachtnemer de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden, zoveel als dit in de relatie tot Opdrachtgever redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is, met Opdrachtgever overleggen. De kosten van het inschakelen van deze derden komen voor rekening van Opdrachtgever, en zullen door Opdrachtnemer worden doorbelast aan Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Opdrachtnemer zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Opdrachtgever zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is Opdrachtgever gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.

6. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Opdrachtnemer de uitvoering van werkzaamheden die tot een volgende fase behoren opschorten tot opdrachtgever de werkzaamheden van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en betaald.
7. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde onderdelen van de website (tijdelijk) buiten werking te zetten bij installatie of in geval van onderhoud. Opdrachtnemer zal zich inspannen dit zo kort mogelijk te houden en kan niet aansprakelijk gehouden worden voor eventuele schade van Opdrachtgever.
8. Opdrachtnemer spant zich in om de website toegankelijk en beschikbaar te houden, maar kan niet aansprakelijk gehouden worden als de website op enig moment niet beschikbaar is tenzij opdrachtgever aantoont dat dit te wijten is aan Opdrachtnemer.
9. Indien voor de uitvoering van Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

Artikel 6 Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht zal vooraf een aparte afspraak over de honorering worden gemaakt. Zonder aanvullende offerte gelden de oorspronkelijke voorwaarden, waarbij de extra Diensten tegen het afgesproken tarief betaald worden.
3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en is voor Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
4. Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
5. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit Artikel.
6. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide Partijen. Deze wijziging geschiedt schriftelijk.

Artikel 7 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Opdrachtnemer goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever in die verplichtingen zal tekortschieten, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever door middel van een schriftelijke aanmaning in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever een redelijke termijn voor de nakoming van de verplichtingen wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, onder dezelfde voorwaarden als bedoeld in lid 1 van dit Artikel, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. Indien Opdrachtgever zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt en Opdrachtgever in verzuim is, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
4. Tussentijdse opzegging van de Overeenkomst is wel mogelijk. Partijen kunnen schriftelijk opzeggen met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen opzegtermijn. Indien er geen opzegtermijn is overeengekomen, geldt een opzegtermijn van 30 (zegge: dertig) kalenderdagen.
5. Bij het opzeggen van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer alleen aanspraak op de vergoeding voor de Diensten die hij op dat moment daadwerkelijk heeft verricht en nog gaat verrichten, en dus niet ook op vergoeding voor eerder overeengekomen/ingeplande Diensten die niet meer zullen worden uitgevoerd.
6. In de volgende gevallen zijn Partijen bevoegd deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is en zonder dat de opzeggende Partij enige (schade)vergoeding aan de andere Partij verschuldigd is, door middel van een aangetekend schrijven, en onverminderd het recht van de opzeggende Partij om volledige schadevergoeding van de andere Partij te vorderen, indien en zodra:
 - a. De andere Partij zijn verplichtingen op grond van deze overeenkomst niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, ook niet nadat hij de andere Partij daartoe schriftelijk in gebreke heeft gesteld en de in de sommatiebrief genoemde termijn is verstreken;
 - b. De andere Partij in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een aanvraag voor faillissement is gedaan;
 - c. De andere Partij voorlopige surséance van betaling wordt verleend dan wel een aanvraag voor surséance van betaling is gedaan;
 - d. Conservatoir en/of executoriaal beslag wordt gelegd op de vermogensbestanddelen van de andere Partij;
 - e. De andere Partij wordt ontbonden, gefuseerd of gesplitst;
 - f. Indien Opdrachtnemer niet langer de kennis, kunde, diploma's en/of vergunningen bezit die vereist zijn voor een goede uitvoering van de opdracht (met dien verstande dat dit enkel voor Opdrachtgever een opzeggingsgrond vormt);

- g. Indien Opdrachtnemer zijn werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever in strijd met een wettelijk voorschrift uitvoert, of een ernstige overtreding van de wet begaat of wordt veroordeeld voor een strafbaar feit;
 - h. Eén der Partijen overlijdt.
7. De partij die op grond van lid 6 van dit Artikel opzegt is niet schadeplichtig jegens de andere partij in verband met deze opzegging. Alle vorderingen van Opdrachtnemer worden als gevolg van opzegging onmiddellijk opeisbaar.
 8. Bepalingen die bedoeld zijn om na het einde van de Overeenkomst voort te duren zoals betalingen, aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, geheimhouding, privacy en toepasselijk recht blijven na het einde van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 8 Termijnen

1. Opdrachtnemer spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Opdrachtnemer genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de Opdrachtnemer niet en hebben steeds een indicatief karakter.
2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
3. In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Opdrachtnemer wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever Opdrachtnemer een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
5. Opdrachtnemer is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 9 Annulering

1. Annulering van de Overeenkomst na ondertekening van de offerte of (elektronische) opdrachtbevestiging is niet mogelijk.

Artikel 10 Kosten, honorering en betaling

1. Alle genoemde bedragen in de offerte zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

2. Opdrachtnemer heeft het recht om kennelijk foutieve beschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
3. Tussentijdse prijswijzigingen worden doorberekend aan Opdrachtgever.
4. Betaling geschiedt via factuur. De factuur dient binnen 14 (zegge: veertien) dagen na factuurdatum door Opdrachtgever te zijn voldaan.
5. Prijzen worden berekend aan de hand van de navolgende methode:
 - a. Opdrachtnemer zal kortlopende opdrachten direct volledig factureren. De offerte wordt opgesteld in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De opdracht wordt afgenomen op uur-factuur basis en de verrekenbare prijs staat vermeld in de offerte.
 - b. Opdrachtnemer zal langer lopende opdrachten in fasen factureren. Indien sprake is van een langdurige opdracht, dan zal Opdrachtnemer op de navolgende wijze factureren:
 - i. Direct na ondertekening van de offerte is Opdrachtgever 30% van het volledige factuurbedrag aan Opdrachtnemer verschuldigd;
 - ii. Bij aanvang van de werkzaamheden is Opdrachtgever 40% van het volledige factuurbedrag verschuldigd
 - iii. Na oplevering van de Diensten is Opdrachtgever de resterende 30% van het volledige factuurbedrag aan Opdrachtnemer verschuldigd.
6. Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Opdrachtnemer mede te delen.
7. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
8. Indien Opdrachtnemer besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Opdrachtgever, naast de verschuldigde hoofdsom en de in artikel 10.7 genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
9. Het staat Opdrachtnemer vrij om pas over te gaan tot levering van de Diensten totdat Opdrachtgever de opeisbare vordering overeenkomstig lid 7 van dit Artikel niet heeft voldaan.

Artikel 11 Ontwikkeling van de programmatuur

1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
2. Opdrachtnemer zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan

Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

3. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van Opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Opdrachtgever garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van de zijde van Opdrachtgever conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Opdrachtnemer gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen. Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in Artikel 11.3, dan is het bepaalde in Artikel 12.1, Artikel 12.2, Artikel 12.4 tot en met 12.9 en Artikel 13.1 en Artikel 13.5 niet van toepassing. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Opdrachtnemer is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Opdrachtnemer de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
6. Desgevraagd zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Opdrachtgever te verrichten.

7. In de prestatieverplichtingen van Opdrachtnemer ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem'.
8. In de prestatieverplichtingen van Opdrachtnemer zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door Opdrachtnemer tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer in rekening gebracht.
9. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten/omissies in onderliggende software (ondersteunende componenten) daar die niet behoren tot het domein van Opdrachtnemer..
10. Opdrachtnemer kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 12 Acceptatie

1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van de garantieregeling van artikel 13. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.
2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 12.3 tot en met 12.10 van toepassing.
3. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Opdrachtnemer heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode maximaal veertien dagen na aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, maximaal veertien dagen na voltooiing van de installatie. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren. Tenzij schriftelijk en ondubbelzinnig anders is overeengekomen is de Opdrachtgever gedurende de testperiode niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De testperiode eindigt in ieder geval na acceptatie van de programmatuur. Opdrachtgever is alsdan gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Opdrachtnemer schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
6. Indien bij het testen in opdracht van de Opdrachtgever gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal de Opdrachtgever ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
7. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - b. b. indien Opdrachtnemer vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 12.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 12.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - c. c. indien Opdrachtgever enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
8. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Opdrachtnemer rapporteren. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
9. Opdrachtgever mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 13 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
10. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
11. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
12. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van Artikel 12.9 betreffende kleine gebreken en Artikel 13 betreffende de garantie.

Artikel 13 Garantie

1. Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van één maand na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen één maand na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Opdrachtnemer garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel van fouten wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
2. Opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer wijzigingen in de programmatuur of in ondersteunende infrastructuur aanbrengt of laat aanbrengen.
3. Herstel van fouten geschiedt op een door Opdrachtnemer te bepalen locatie en wijze. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
4. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. Opdrachtnemer heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 13.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
6. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Opdrachtnemer staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

Artikel 14 Aflevering en installatie

1. Opdrachtnemer zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Opdrachtnemer te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de Opdrachtnemer in papieren dan wel digitale vorm in een door Opdrachtnemer bepaalde taal verstrekt.
2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Opdrachtnemer de programmatuur bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

Artikel 15 Gebruiksrecht

1. Opdrachtnemer stelt de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking.
2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
3. Opdrachtnemer is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
4. Het bepaalde in Artikel 16 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
5. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door Opdrachtgever worden gedragen, gelden – zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 15.4 – voor Opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

Artikel 16 Gebruiksrecht & gebruiksbeperkingen

1. Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Opdrachtnemer en het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekken zich uitsluitend tot hetgeen dat schriftelijk is overeengekomen tussen de partijen. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
3. Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
4. Opdrachtgever mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-aService' (SaaS) of 'outsourcing'.
5. Opdrachtnemer is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Opdrachtnemer gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan

Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 17 Onderhoud van programmatuur en support

1. Indien overeengekomen verricht Opdrachtnemer onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. Indien Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer ook onderhoud werkzaamheden uitvoert, dan dienen partijen hiervoor een aparte overeenkomst af te sluiten waarin deze specifieke werkzaamheden zullen worden neergelegd.
2. Indien er onjuistheden of onvolkomenheden worden geconstateerd ingevolge het accepteren door de Opdrachtgever of indien de programmatuur niet meer naar behoren functioneert ten gevolge van onder andere upgrades van onderliggende componenten, dan kan dit eveneens middels een onderhoudsovereenkomst worden opgevangen. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van Artikel 12.3 en – zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.
3. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Opdrachtnemer zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Opdrachtnemer op de door Opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
4. Het bepaalde in de Artikel 13.3 en Artikel 13.4 is van overeenkomstige toepassing.
5. Indien Opdrachtnemer het onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
6. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
7. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Opdrachtnemer zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien Opdrachtnemer dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

8. Het onderhoud door Opdrachtnemer laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 19 Supportdiensten

1. Indien de dienstverlening van Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal Opdrachtnemer telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Opdrachtnemer kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Opdrachtnemer zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Opdrachtnemer staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Opdrachtnemer.

Artikel 20 Advies & Consultancy

1. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Opdrachtnemer zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
2. De dienstverlening van Opdrachtnemer wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Opdrachtnemer.
3. Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door Opdrachtnemer afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Opdrachtnemer mag worden verwacht, berust geheel bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van Opdrachtnemer met alle middelen tegenbewijs te leveren.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Opdrachtnemer en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van Opdrachtnemer niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 21 Rapportage

1. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Opdrachtnemer van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor Opdrachtnemer mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 22 Beveiliging

1. Indien Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
2. Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door Opdrachtnemer zelf aan Opdrachtgever is geleverd, dan staat Opdrachtgever ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuring zijn verkregen om bedoelde dienstverlening uit te mogen voeren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
3. Indien aanpassingen omtrent beveiligingsmaatregelen vereist zijn, dan geschiedt dit in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer is gerechtigd hiervoor een nieuwe Overeenkomst dan wel factuur op te stellen.
4. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat zijn systemen en infrastructuur adequaat zijn beveiligd. Het is zeer wenselijk voor de Opdrachtgever om gebruik te maken van antivirus-programmatuur.
5. Opdrachtnemer kan wijzigingen geven aan Opdrachtgever met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien Opdrachtgever dergelijke aanwijzingen van Opdrachtnemer of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Opdrachtnemer niet aansprakelijk en vrijwaart Opdrachtgever de Opdrachtnemer voor de schade die daardoor mocht ontstaan.

Artikel 23 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle zaken geleverd door Opdrachtnemer blijven in het eigendom van Opdrachtnemer, voor hoelang deze zaken niet of niet helemaal zijn afbetaald.
2. Voor zover het eigendomsvoorbehoud van Opdrachtnemer door zaakvorming of anderszins tenietgaat, behoudt Opdrachtnemer zich het recht een bezitloos pandrecht op een zaak te vestigen, tot zekerheidstelling van al hetgeen Opdrachtgever nog aan Opdrachtnemer verschuldigd is of zal zijn. Opdrachtgever dient dit bezitloze pandrecht op het eerste verzoek van Opdrachtnemer te vestigen.

Artikel 24 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, onder anderen op basis van een verkeerde bestelling, indien Opdrachtgever onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet of slechts gedeeltelijk functioneren van het internetnetwerk, alsmede voor technische storingen waardoor onder andere maar niet beperkt tot videofilms of andere functionaliteiten van de website van Opdrachtgever tijdelijk niet te zien zijn.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor verminking, vernietiging dan wel het verlies van gegevens of documenten.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door Opdrachtgever die verband houden met het tijdelijk niet, het tijdelijk niet juist of het tijdig niet volledig beschikbaar zijn van de webapplicatie.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk wanneer de benodigde software niet geïnstalleerd kan worden, alsmede wanneer het programma een eventueel virus of programmafout bevat, ook indien het programma op andere computers wel werkt of heeft gewerkt.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk wanneer een gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, Opdrachtgever of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel trachten aan te brengen aan de zaak of deze hebben aangewend voor doeleinden waarvoor de zaak niet bestemd is.
7. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor schade die – in welk opzicht en in welke vorm ook – is terug te voeren op het niet functioneren van bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, ongeacht of het niet functioneren gevolg is van defecten of van externe oorzaken als stroomuitval. Onder apparatuur worden ook de besturingsprogramma's en andere software verstaan.
8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk wanneer een gebrek is ontstaan als gevolg van productie door een derde partij. De aansprakelijkheid is alsdan beperkt door de garantie die door de producent van de zaak wordt verstrekt.
9. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.
10. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever,

schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

11. De aan Opdrachtgever gecommuniceerde levertermijn kan slechts bij benadering worden opgegeven. Ofschoon steeds getracht zal worden de levertermijn na te komen, is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van overschrijding van de aldaar genoemde termijn. Overschrijding van de termijn geeft Opdrachtgever geen recht de Producten te annuleren, of de ontvangst of betaling van de Producten te weigeren, noch is Opdrachtnemer enige vergoeding verschuldigd jegens Opdrachtgever.
12. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden. Door gebruik te maken van de Diensten van Opdrachtnemer, verleent Opdrachtgever de bevoegdheid aan Opdrachtnemer om, als een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens Opdrachtgever te aanvaarden.
13. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.
14. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
15. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel 25 van deze Algemene voorwaarden.
16. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, van welke aard ook, die verband houden met de Diensten.
17. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door Opdrachtgever is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van Opdrachtnemer met betrekking tot haar Diensten.
18. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel indien Opdrachtnemer niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Opdrachtgever betaalde bedrag.
19. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit Artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.
20. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.
21. Alle rechtsvorderingen jegens Opdrachtnemer, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, verjaren en/of vervallen, na één jaar nadat de betreffende vordering of aanspraak is ontstaan.

Artikel 25 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Opdrachtnemer, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid van dit Artikel bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van personeel van Opdrachtnemer zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in

water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Opdrachtnemer, brand, overstromingen, natuurrampen, pandemieën, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.

3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
4. Indien de overmacht langer dan één maand aanhoudt, zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Opdrachtnemer overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die Opdrachtnemer heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

Artikel 26 Vertrouwelijkheid van gegevens

1. Elk der Partijen garandeert dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid. Opdrachtnemer kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 27 Privacy en gegevensverwerking

1. Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
2. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn.
3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Opdrachtnemer voor Opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is, en geen inbreuk maakt op rechten van derden.

Artikel 28 Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden toe die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van gegevens. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
3. Indien Opdrachtnemer bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk

worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Opdrachtnemer niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.

4. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
5. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
6. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Opdrachtnemer steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
7. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
8. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de

aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Opdrachtnemer verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, of andere werken of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van de Opdrachtnemer een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal de Opdrachtnemer, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, of andere werken of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere vergaande vrijwaringsverplichting van Opdrachtnemer wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

9. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.
10. Opdrachtnemer is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever in zijn externe communicatie te gebruiken.

Artikel 29 Klachtenregeling

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft dient Opdrachtgever dit schriftelijk te zenden aan info@abcwebbeheer.nl of telefonisch te melden via +31 (0) 6 30 93 61 76. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door Opdrachtnemer in behandeling genomen, waarna Opdrachtgever zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt.

Artikel 30 Wijzigingsbeding

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen dan wel aan te vullen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte brengen.
2. De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn één maand na bekendmaking aan Opdrachtgever van toepassing op de Overeenkomst.

Artikel 31 Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van de Overeenkomst heeft nimmer zonder toestemming van Opdrachtnemer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden dan wel een derde in te schakelen bij de uitvoering van haar werkzaamheden

Artikel 32 Risico overgang

1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door Opdrachtgever, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijk beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 33 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de rechtsverhouding(en) tussen Opdrachtnemer en haar Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever mochten ontstaan worden beslecht door de bevoegde rechter van het Arrondissement Rotterdam, te Rotterdam.

