

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN ANTWOORDPLUS BV

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de kamer van koophandel onder nummer 68053584 en bij de rechtbank Overijssel onder nummer 17-14

1. Definities

ANTWOORDPLUS AntwoordPlus B.V., gevestigd en kantoorhoudende te Deventer
Afnemer Een natuurlijke persoon, rechtspersoon, samenwerkingsverband zonder rechtspersoonlijkheid, alsmede diens vertegenwoordiger en/of gemachtigde, die met ANTWOORDPLUS een overeenkomst heeft gesloten of wenst te sluiten
Partijen ANTWOORDPLUS en Afnemer
Programmatuur Door ANTWOORDPLUS geleverde software en/of websites
ServiceDesk De ondersteunende serviceverlening c.q. bijstand aan Afnemer, met betrekking tot de door ANTWOORDPLUS geboden diensten
ISP Internet Service Provider

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten waarbij ANTWOORDPLUS goederen en/of diensten levert aan Afnemer.
- 2.2 Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk met ANTWOORDPLUS zijn overeengekomen.
- 2.3 Inkoop- en andere voorwaarden, welke Afnemer van toepassing verklaart, verbinden ANTWOORDPLUS niet, tenzij en in zoverre als deze uitdrukkelijk en schriftelijk door haar zijn aanvaard.
- 2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 2.5 ANTWOORDPLUS heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van het hierna bepaalde: wijzigingen die gevolgen hebben voor een Afnemer waarmee reeds een overeenkomst is gesloten, worden tijdig op de daarvoor geëigende wijze bekend gemaakt. Zij treden 30 dagen na de bekendmaking, of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld in werking, tenzij Afnemer binnen deze termijn kenbaar maakt de wijziging niet te accepteren.

3. Aanbiedingen en Offertes

- 3.1 Alle door ANTWOORDPLUS gedane aanbiedingen en offertes, hetzij in de vorm van prijslijsten, drukwerken, brochures, hetzij anders, daaronder begrepen mondelinge aanbiedingen / offertes en andere verklaringen van werknemers van ANTWOORDPLUS, zijn immer vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2 Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ANTWOORDPLUS verstrekte gegevens waarop ANTWOORDPLUS haar aanbieding baseert. Afnemer betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van ANTWOORDPLUS dient te voldoen, juist en volledig zijn.

4. Overeenkomsten

- 4.1 Een overeenkomst komt alleen dan tot stand, nadat ANTWOORDPLUS een opdracht schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd of wanneer door haar uitvoering wordt gegeven aan deze opdracht. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven; de datum van bevestiging is daarmee bepalend.
- 4.2 Indien Afnemer het niet eens is met de inhoud van de opdrachtbevestiging, dient hij dit schriftelijk, aangetekend en binnen 5 werkdagen te doen.
- 4.3 Voor overeenkomsten waarvoor naar aard en omvang geen offerte of opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens reclame binnen 5 werkdagen.
- 4.4 Afnemer is, behoudens schriftelijke toestemming van ANTWOORDPLUS, niet bevoegd zijn rechten en verplichtingen uit de met ANTWOORDPLUS gesloten overeenkomsten over te dragen aan derden.

5. Duur van de overeenkomsten

- 5.1 Overeenkomsten met betrekking tot hosting of onderhoud, worden voor minimaal één jaar aangegaan. Tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Afnemer gedurende het eerste jaar is niet mogelijk.
- 5.2 De onder 5.1 bedoelde overeenkomsten worden na één jaar onder dezelfde voorwaarden verlengd met telkens een termijn van 12 maanden, tenzij opzegging heeft plaatsgehad met inachtneming van het hierna bepaalde.
- 5.3 Afnemer is gehouden aan een opzegtermijn van drie maanden; opzegging van de overeenkomst dient dus ten minste drie maanden voor het einde van de contractperiode plaats te vinden. Opzegging van de overeenkomst dient steeds schriftelijk plaats te vinden.
- 5.4 Indien de overeenkomst eindigt voordat de tijd waarvoor zij is aangegaan is verstreken, is Afnemer de volle vergoeding voor het verstrijken van die tijd aan ANTWOORDPLUS verschuldigd; één en ander met inachtneming van de eventueel terzake bestaande wettelijke voorschriften. Eventueel worden op het bedrag van de vergoeding de besparingen en voordelen die voor ANTWOORDPLUS uit de voortijdige beëindiging voortvloeien in mindering gebracht.

6. Prijzen, facturering en betaling

- 6.1 Tenzij anders vermeld, zijn de prijzen van ANTWOORDPLUS uitgedrukt in euro's en exclusief BTW en eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Afnemer alle betalingen in euro's te voldoen.
- 6.2 Mochten er door ANTWOORDPLUS voorcalculaties en/of begrotingen zijn gemaakt, dan hebben deze slechts een indicatief karakter, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een door Afnemer aan ANTWOORDPLUS aangegeven beschikbaar budget geldt niet als een tussen partijen overeengekomen prijs voor de door ANTWOORDPLUS te verrichten prestaties. ANTWOORDPLUS is niet gehouden Afnemer te informeren bij dreigende overschrijding van de afgegeven voorcalculatie en/of begroting.
- 6.3 Indien Afnemer bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan

is ieder van die personen hoofdelijk gebonden tot betaling van de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen.

6.4 Ten aanzien van de door ANTWOORDPLUS verrichte prestaties en de daarvoor door Afnemer verschuldigde bedragen, leveren de gegevens uit de administratie van ANTWOORDPLUS volledig bewijs op, onverminderd het recht van Afnemer op het leveren van tegenbewijs.

6.5 In geval van een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, is ANTWOORDPLUS gerechtigd de gehanteerde tarieven - met inachtneming van een termijn van drie maanden - te verhogen.

6.6 Indien Afnemer niet akkoord gaat met een aanpassing als bedoeld in artikel 6.5, is Afnemer gerechtigd binnen dertig dagen na bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden, dan wel de overeenkomst te annuleren. Aan Afnemer komt dit recht tot opzegging niet toe, indien tussen partijen is overeengekomen dat de

geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

6.7 Afnemer zal de aan ANTWOORDPLUS verschuldigde betalingen binnen een door ANTWOORDPLUS te bepalen termijn na factuurdatum voldoen. Afnemer is niet gerechtigd tot opschorting of tot verrekening van de aan ANTWOORDPLUS verschuldigde bedragen.

6.8 Bezwaren tegen de door ANTWOORDPLUS verzonden facturen dienen schriftelijk te worden ingediend, met nauwkeurige vermelding van de aard en de grond van de klacht. Zij worden slechts in behandeling genomen indien zij ANTWOORDPLUS binnen 5 werkdagen na factuurdatum bereiken. Na het verstrijken van deze termijn worden reclames niet meer in behandeling genomen, tenzij Afnemer een natuurlijk persoon betreft, niet in de uitoefening van beroep of bedrijf.

6.9 Indien Afnemer de door ANTWOORDPLUS verleende diensten niet binnen de overeengekomen betalingstermijn betaald, kan ANTWOORDPLUS de uitvoering van de overeenkomst (eventueel tijdelijk) stopzetten. Afnemer is na afloop van de betalingstermijn, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag.

6.10 Indien Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan ANTWOORDPLUS de vordering uit handen geven. In dat geval zal Afnemer, naast het reeds verschuldigde bedrag, gehouden zijn de (buiten)gerechtelijke kosten te voldoen, waaronder begrepen eventuele kosten voor deskundigen en kosten van eventuele mislukte mediation.

6.11 De vergoeding betreffende buitengerechtelijke kosten wordt gefixeerd op 20% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 125,-, indien deze minder bedraagt dan € 1.250,-. Bedraagt de verschuldigde hoofdsom meer dan € 1.250,- maar minder dan € 3.250,- dan geldt een percentage van 15%. Voor bedragen van € 3.250,- en hoger wordt een percentage van 10% aangehouden. Deze vergoeding zal steeds, zodra door ANTWOORDPLUS rechtsbijstand is ingeroepen, respectievelijk de vordering ter incasso uit handen is gegeven, zonder enig nader bewijs in rekening worden gebracht en door Afnemer verschuldigd zijn.

7. Vertrouwelijke gegevens

7.1 Partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze vertrouwelijk zijn, geheim blijven. Vertrouwelijke gegevens zullen slechts worden benut voor het doel waarvoor zij verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

8. Overnamebeding

8.1 Partijen zullen geen medewerkers, die betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst of die minder dan 1 jaar tevoren bij de uitvoering betrokken waren, van de wederpartij in dienst nemen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van die wederpartij.

9. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

9.1 Indien ANTWOORDPLUS dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal Afemer ANTWOORDPLUS desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Afemer uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

9.2 Afemer vrijwaart ANTWOORDPLUS voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Afemer wordt gehouden of waarvoor Afemer op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Afemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan ANTWOORDPLUS toegerekend moeten worden.

9.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door ANTWOORDPLUS verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Afemer. Afemer staat er jegens ANTWOORDPLUS voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Afemer vrijwaart ANTWOORDPLUS tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

9.4 Indien ANTWOORDPLUS op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. ANTWOORDPLUS staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven 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.

9.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is ANTWOORDPLUS gerechtigd Afemer toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen.

ANTWOORDPLUS is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Afemer behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. ANTWOORDPLUS is

nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van ANTWOORDPLUS.

9.6 ANTWOORDPLUS is bevoegd inzage te hebben in de gegevensbestanden van Afemer indien en voor zover dit nodig is voor de beoordeling en inwilliging van een verzoek tot inzage, alsmede voor een goed beheer en exploitatie van het systeem.

10. Voorbehouden en recht van retentie

10.1 De eigendom van de door ANTWOORDPLUS aan Afemer verkochte goederen gaat eerst van ANTWOORDPLUS op Afemer over, na volledige betaling van de aan ANTWOORDPLUS verschuldigde vergoedingen.

10.2 De overeenkomst tussen ANTWOORDPLUS en Afemer heeft geen betrekking op het door ANTWOORDPLUS aan Afemer toegekende IP-adres, of de beschikking daarover. Het gebruiksrecht van het IP-adres - niet zijnde onderwerp van de overeenkomst, noch afhankelijk van haar - blijft na beëindiging van de contractuele verhouding tussen partijen uitsluitend voorbehouden aan ANTWOORDPLUS, evenals ANTWOORDPLUS's vrije beschikking daarover.

10.3 ANTWOORDPLUS is gerechtigd om zaken die zij van en voor de Afemer onder zich heeft, onder zich te houden tot voldoening van alle betalingsverplichtingen die Afemer jegens haar heeft, tenzij de Afemer voor de nakoming van die betalingsverplichtingen genoegzame zekerheid heeft gesteld.

10.4 Rechten, waaronder gebruiksrechten, worden slechts verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afemer alle uit de overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft voldaan.

11. Domeinnamen

11.1 Domeinnaamaanvragen onder het .nl domein worden uitsluitend door ANTWOORDPLUS in behandeling genomen na ondertekening door Afemer van de "Vrijwaringsverklaring behorende bij de aanvraag van een domeinnaam"; e.e.a. conform de eisen van de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN).

11.2 Domeinnaamaanvragen onder het .nl, .com, .net, .org en .edu domein worden door ANTWOORDPLUS namens Afemer ingediend bij de betreffende, regulerende instanties.

11.3 ANTWOORDPLUS geeft voorafgaand aan de domeinnaamaanvraag geen enkele garantie af over de beschikbaarheid van de domeinnaam. Als tijdstip van de domeinnaamaanvraag geldt het tijdstip, waarop de ISP de domeinnaamaanvraag indient bij de regulerende instantie.

11.4 De beoordeling van een toekenning of afwijzing van een domeinnaamaanvraag ligt geheel en al bij de regulerende instantie.

ANTWOORDPLUS is nimmer aansprakelijk voor mogelijke bedrijfsschade of andere indirecte schade, waaronder begrepen schade wegens verlies van gebruiktijd, gedeelde winst en gemiste besparingen, ten gevolge van een afwijzing van een domeinnaamaanvraag door de regulerende instantie.

11.5 Verhuizing van een domeinnaam van ANTWOORDPLUS naar een andere ISP is uitsluitend toegestaan indien Afemer als houder van de domeinnaam aan al haar betalingsverplichtingen jegens ANTWOORDPLUS heeft voldaan.

12. Rechten van intellectuele eigendom

12.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Afemer ter beschikking gestelde op grafische producten, apparatuur, programmatuur, websites, applicaties, documentatie, rapporten, offertes en andere goederen - zoals onder meer analyses, functionele ontwerpen en rapporten -, en alle daarop aangebrachte wijzigingen en aanvullingen, alsmede van eventuele kopieën van voorgenoemde goederen en voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ANTWOORDPLUS, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die uitdrukkelijk schriftelijk door ANTWOORDPLUS aan hem zijn verleend. Deze gebruiksrechten zijn niet-exclusief, niet overdraagbaar en niet sub-licentieerbaar.

12.2 Wanneer ANTWOORDPLUS bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, dan dient deze verbintenis schriftelijk en uitdrukkelijk te worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Afemer ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Afemer, tast dit het recht of de mogelijkheid van ANTWOORDPLUS 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 het recht van ANTWOORDPLUS aan ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Afemer zijn of worden gedaan.

12.3 Het is Afemer niet toegestaan op welke wijze dan ook (delen van) de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te modificeren, te veelevoudigen (anders dan noodzakelijk voor beoogd gebruik), uit te lenen of anderszins aan derden te verstrekken, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik dat bij de overeenkomst uitdrukkelijk is toegestaan.

12.4 Het is ANTWOORDPLUS toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is Afemer niet toegestaan een dergelijke voorziening te omzeilen of te verwijderen.

12.5 Bij het kopiëren of anderszins veelevoudigen van de programmatuur is het de Afemer nimmer toegestaan de in de programmatuur voorkomende aanduidingen omtrent het makerschap of het vertrouwelijke karakter van de programmatuur, of enig andere verwijzing naar ANTWOORDPLUS, te wijzigen of te verwijderen.

12.6 Ten aanzien van het door het ANTWOORDPLUS tot stand gebrachte concepten, halffabrikaten, grafische ontwerpen, applicaties en andersoortig werk, merken partijen ANTWOORDPLUS aan als zijnde enig maker c.q. ontwerper in de zin van het Auteursrecht en het Teken- en Modellenrecht.

12.7 De door ANTWOORDPLUS volgens zijn vormgeving te leveren of geleverde zaken zoals kopij, zetsel, ontwerptekeningen, modellen, werk- en detailtekeningen, informatiedragers, databestanden, computerprogrammatuur,

fotografische opnamen, litho's, films en soortgelijke productie- en hulpmiddelen, evenmin als een tot het wezenlijke van die vormgeving behorend gedeelte daarvan, mogen, ook indien of voor zover op de vormgeving te dien aanzien geen auteursrecht of andere wettelijke bescherming voor ANTWOORDPLUS bestaat, niet zonder diens schriftelijke toestemming in het kader van enig productieproces worden verveelvoudigd.

12.8 Bij auteursrechtelijk beschermde werken is vermelding van de naam van ANTWOORDPLUS verplicht, tenzij daar schriftelijk andere afspraken over zijn bepaald en/of daar in uitvoering overwegende bezwaren tegen staan. Deze bezwaren moeten bij het verlenen van de opdracht ter kennis van ANTWOORDPLUS worden gebracht en schriftelijk door ANTWOORDPLUS worden aanvaard. Het feit dat naamsvermelding in een bepaalde omstandigheid ongebruikelijk is, is geen overwegend bezwaar. ANTWOORDPLUS kan eisen dat haar naam niet wordt gebruikt, of dat gebruik gemaakt wordt van een andere aanduiding.

12.9 Indien ANTWOORDPLUS een prestatie heeft geleverd naar ontwerpen, tekeningen of andere aanwijzingen door of namens Afnemer verstrekt, garandeert Afnemer dat daardoor geen intellectuele eigendomsrechten van derden worden aangetast. Afnemer vrijwaart ANTWOORDPLUS van aanspraken van derden terzake.

12.10 Indien ANTWOORDPLUS aan de Afnemer enig exclusiviteitsrecht ten aanzien van de geleverde producten c.q. diensten heeft toegezegd, is ANTWOORDPLUS niet aansprakelijk voor inbreuken hierop door derden, welke buiten toedoen van ANTWOORDPLUS zijn ontstaan.

12.11 De Afnemer kan slechts aanspraak maken op het door ANTWOORDPLUS toegezegde exclusiviteitsrecht, indien de opdrachtgever volledig aan alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

12.12 ANTWOORDPLUS zal Afnemer vrijwaren tegen elke actie die gegrond is op de bewering dat de door ANTWOORDPLUS zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht of ander intellectueel eigendomsrecht, en zal de daaruit voortvloeiende kosten betalen mits Afnemer onmiddellijk nadat een dergelijke actie is aangespannen, ANTWOORDPLUS daarvan schriftelijk in kennis stelt en Afnemer kopieën verstrekt van alle desbetreffende correspondentie en het verweer tegen een dergelijke actie alsmede alle onderhandelingen teneinde tot een schikking te komen, uitsluitend gevoerd worden door ANTWOORDPLUS.

12.13 De onder 12.12 bedoelde verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt:

- met door Afnemer ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan ANTWOORDPLUS ter beschikking gestelde materialen, danwel
- met wijzigingen die Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ANTWOORDPLUS in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen.

12.14 Indien in rechte onherroepelijk vast komt te staan dat de door ANTWOORDPLUS zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van ANTWOORDPLUS een gerechtvaardigd belang bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal ANTWOORDPLUS, indien mogelijk, zorg dragen dat Afnemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere

programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van ANTWOORDPLUS is uitgesloten.

12.15 Afnemer garandeert dat de door haar met het doel van gebruik, bewerking installatie of incorporatie aan ANTWOORDPLUS ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden of andere materialen geen inbreuk maken op rechten van derden. Afnemer vrijwaart ANTWOORDPLUS tegen elke aanspraak van een derde, gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

12.16 ANTWOORDPLUS is niet aansprakelijk voor een actie die gebaseerd is op de combinatie, de bediening of het gebruik van de programmatuur met apparatuur of programmatuur die niet verstrekt of schriftelijk aanbevolen is door ANTWOORDPLUS, of op een door de Afnemer aangebrachte verandering in de software, tenzij ANTWOORDPLUS hiertoe voorafgaande schriftelijk toestemming heeft gegeven.

12.17 Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Afnemer gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze programmatuur aan te brengen. Indien ANTWOORDPLUS in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan Afnemer ter beschikking te stellen, kan ANTWOORDPLUS daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

12.18 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is ANTWOORDPLUS niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moeten worden, kan ANTWOORDPLUS verlangen dat Afnemer daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze terbeschikkingstelling worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van ANTWOORDPLUS in rekening gebracht.

12.19 Indien tussen ANTWOORDPLUS en Afnemer onduidelijkheid bestaat omtrent wie rechthebbende is op enig intellectueel eigendomsrecht, wordt ervan uitgegaan dat ANTWOORDPLUS de rechthebbende is. Afnemer is bevoegd het tegendeel hiervan te bewijzen.

13. Medewerkingsverplichting

13.1 Afnemer zal ANTWOORDPLUS altijd alle door ANTWOORDPLUS nuttig, noodzakelijk of wenselijk geachte gegevens en/of inlichtingen verstrekken en alle medewerking verlenen. Indien Afnemer voor het verlenen van deze medewerking of het verstrekken van de gegevens of inlichtingen personeel of derden inzet, dan staat Afnemer er voor in dat deze personen de daarvoor noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring bezitten.

13.2 Afnemer draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door ANTWOORDPLUS te verlenen diensten. Afnemer draagt zelf zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen

van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

13.3 Indien Afnemer de voor de uitvoering van de overeenkomst door ANTWOORDPLUS nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van ANTWOORDPLUS stelt of indien Afnemer op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft ANTWOORDPLUS het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en om de daardoor ontstane kosten in rekening te brengen aan Afnemer. Dit recht geldt onverminderd de uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht van ANTWOORDPLUS.

13.4 Indien medewerkers van ANTWOORDPLUS op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, draagt Afnemer kosteloos zorg voor de daarvoor gewenste faciliteiten. Afnemer vrijwaart ANTWOORDPLUS voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van ANTWOORDPLUS, welke tijdens de uitvoering van de overeenkomst mochten ontstaan door handelen of nalaten van Afnemer en/of door onveilige situaties in zijn organisatie. Afnemer zal de op haar organisatie van toepassing zijnde huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden kenbaar maken.

14. Leveringstermijnen

14.1 Door ANTWOORDPLUS genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data gelden steeds als streefdata, binden ANTWOORDPLUS niet en hebben slechts een indicatief karakter. ANTWOORDPLUS spant zich er voor in de termijnen en data zoveel mogelijk in acht te nemen. ANTWOORDPLUS is niet gebonden aan een uiterste termijn of datum, indien deze vanwege een buiten haar macht gelegen oorzaak - die zich na het aangaan van de overeenkomst heeft voorgedaan - niet meer gehaald kan worden. ANTWOORDPLUS is tevens niet gebonden aan een datum en/of termijn als partijen een wijziging in de inhoud, omvang en/of aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van een termijn dreigt, zullen partijen in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

14.2 Overschrijding van een door ANTWOORDPLUS genoemde of tussen partijen overeengekomen termijn brengt ANTWOORDPLUS niet in verzuim. In alle gevallen komt ANTWOORDPLUS wegens tijdsoverschrijding slechts in verzuim, nadat Afnemer haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Deze ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ANTWOORDPLUS in de gelegenheid is zo adequaat mogelijk te reageren.

15. Ontbinding en opzegging

15.1 Elk der partijen is bevoegd de overeenkomst te ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, mits de andere partij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst, nadat die partij daarvoor deugdelijk schriftelijk in gebreke is gesteld. Betalings- en/of medewerkingsverplichtingen van Afnemer gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

15.2 Indien ANTWOORDPLUS op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 15.1 reeds jegens Afnemer heeft gepresteerd, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Afnemer bewijst dat ANTWOORDPLUS ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ANTWOORDPLUS vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven (met inachtneming van het hiervoor bepaalde) onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

15.3 Indien een overeenkomst die naar zijn aard of inhoud niet door volbrenging eindigt (bijvoorbeeld hosting of onderhoud), voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door beide partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien geen opzegtermijn is overeengekomen, dient een redelijke opzegtermijn in acht te worden genomen. Partijen zullen door opzegging nimmer tot schadevergoeding gehouden zijn.

15.4 Afnemer is niet gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

15.5 Iedere partij is bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, te beëindigen indien:

- de wederpartij surséance van betaling aanvraagt;
- de wederpartij in staat van faillissement is verklaard;
- de wederpartij als rechtspersoon wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;
- de beslissende zeggenschap over de onderneming van Afnemer wijzigt;
- Afnemer een natuurlijk persoon is en komt te overlijden.

15.6 ANTWOORDPLUS is wegens deze beëindiging niet gehouden tot enige schadevergoeding of restitutie van ontvangen gelden. In geval van faillissement van Afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan Afnemer ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

16. Aansprakelijkheid ANTWOORDPLUS

16.1 De totale aansprakelijkheid van ANTWOORDPLUS wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van de met Afnemer overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 12.12 van deze overeenkomst bedoelde vrijwaringsverplichting van ANTWOORDPLUS. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs vastgesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van ANTWOORDPLUS voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 10.000,-.

16.2 De aansprakelijkheid van ANTWOORDPLUS voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken

bedraagt nimmer meer dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van ANTWOORDPLUS in een dergelijk geval uitkeert. Mocht de aansprakelijkheidsverzekeraar onverhoeds niet tot uitkering overgaan, dan zal de totale aansprakelijkheid van ANTWOORDPLUS voor de in dit lid bedoelde schade nimmer meer dan € 10.000,- bedragen.

16.3 De aansprakelijkheid van ANTWOORDPLUS voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan ANTWOORDPLUS voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan ANTWOORDPLUS voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van ANTWOORDPLUS wegens vernieling, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

16.4 Tenzij nakoming door ANTWOORDPLUS blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van ANTWOORDPLUS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Afnemer ANTWOORDPLUS onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en ANTWOORDPLUS ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat ANTWOORDPLUS in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

16.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ANTWOORDPLUS meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

16.6 Afnemer vrijwaart ANTWOORDPLUS voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door ANTWOORDPLUS geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

16.7 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze overeenkomst gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan ANTWOORDPLUS zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient. 16.8 De in dit artikel genoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ANTWOORDPLUS of diens leidinggevenden.

17. Overmacht

17.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting (waaronder begrepen een garantieverplichting) indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Daaronder wordt mede verstaan:

- overmacht van leveranciers van ANTWOORDPLUS;

- het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van leveranciers die door Afnemer aan ANTWOORDPLUS zijn voorgeschreven;
- gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, waarvan het gebruik door Afnemer aan ANTWOORDPLUS is voorgeschreven;
- overheidsmaatregelen;
- elektriciteitsstoring
- storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
- oorlog;
- werkbezetting;
- staking;
- algemene vervoersproblemen;
- de niet-beschikbaarheid van één of meer personeelsleden.

17.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht de overeenkomst te ontbinden. Dat wat reeds op grond van de overeenkomst is gepresteerd, wordt naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

18. Wijziging en meerwerk

18.1 Indien ANTWOORDPLUS op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer 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 Afnemer worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van ANTWOORDPLUS. ANTWOORDPLUS is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

18.2 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en ANTWOORDPLUS kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst meerwerk voordoet, is voor Afnemer nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

18.3 Voor zover de dienstverlening tegen een vaste prijs is afgesproken, zal ANTWOORDPLUS Afnemer desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

19. Overdracht rechten en verplichtingen

19.1 Voor een goede en volledige naleving van haar verplichtingen uit de tussen partijen bestaande overeenkomst, is ANTWOORDPLUS bevoegd om derden in te schakelen. De kosten daarvan zullen, indien er voor de betreffende dienstverlening geen vaste prijs is afgesproken, aan Afnemer worden doorberekend. 19.2 ANTWOORDPLUS is gerechtigd haar rechten en verplichtingen jegens Afnemer aan een derde over te dragen. 19.3 Het is Afnemer niet toegestaan de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ANTWOORDPLUS, over te dragen aan een derde.

20. Verjaring

20.1 Alle rechtsvorderingen van Afnemer uit hoofde van een aan deze Voorwaarden onderworpen overeenkomst verjaren -behoudens bepalingen van dwingend recht - na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen partijen bestaande overeenkomst opeisbaar zijn geworden.

21. Toepasselijk recht en geschillen

21.1 Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

21.2 Alle geschillen - waaronder inbegrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig beschouwd worden - voortvloeiend uit of verband houdend met de overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, of met de betreffende Voorwaarden en hun uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke als juridische aard, zullen worden beslist door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin ANTWOORDPLUS is gevestigd.