



## **Algemene voorwaarden ICT Maatwerk b.v.**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van ICT Maatwerk ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen ICT Maatwerk en Opdrachtgever. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor ICT Maatwerk alleen bindend indien en voor zover deze door ICT Maatwerk uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 1. Definities van gebruikte termen**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**ICT Maatwerk:** het bedrijf ICT Maatwerk b.v., gevestigd te Arnhem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder kvk 67644058.

**ICT Maatwerk Website:** de website van ICT Maatwerk, bereikbaar via het domein [www.ictmaatwerk.com](http://www.ictmaatwerk.com).

**Abonnement:** de Overeenkomst waarbij één of meerdere Partijen zich verbindt om gedurende een zekere tijdsperiode continu of steeds opnieuw prestaties te verrichten (bijv. een hostingcontract van 12 maanden). Domeinnamen zijn van Abonnement uitgezonderd.

**Account:** het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Opdrachtgever (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Opdrachtgever opgeslagen bestanden zelf.

**Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.

**Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie ICT Maatwerk een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met ICT Maatwerk daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.

**Dienst(en):** de producten en/of diensten die ICT Maatwerk aan Opdrachtgever zal leveren krachtens een Overeenkomst.

**Materialen:** alle werken, zoals websites en (web)applicaties, software, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en (al dan niet gecodeerde) bestanden of gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.

**Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen ICT Maatwerk en Opdrachtgever op grond waarvan ICT Maatwerk Diensten levert aan Opdrachtgever.

**Partij(en):** onder Partij of Partij(en) moet worden verstaan ICT Maatwerk en/of Opdrachtgever.

**Verwerkersovereenkomst:** overeenkomst tussen ICT Maatwerk en Opdrachtgever, opgesteld door ICT Maatwerk, op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Verwerkersovereenkomst wordt geacht een integraal onderdeel te zijn van de Overeenkomst. De Verwerkersovereenkomst is als bijlage zelfstandig via de ICT Maatwerk Website te downloaden.

**Schriftelijk:** naast papieren geschriften ook e-mail en communicatie per fax, mits de

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie  
IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem



identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

**Service Level Agreement (SLA):** overeenkomst tussen ICT Maatwerk en Opdrachtgever, opgesteld door ICT Maatwerk, met betrekking tot overeengekomen specifiek aanvullende rechten en plichten van Partijen ten aanzien van in de SLA specifiek omschreven Diensten en voor zover niet benoemd in deze Algemene Voorwaarden. Een SLA is alleen van geldig indien zowel door ICT Maatwerk als door Opdrachtgever ondertekend met dagtekening.

**Toepassingen Met Verhoogd Risico:** toepassingen waarbij een fout in de Diensten kan leiden tot dood of ernstig letsel, ernstige milieuschade of verlies van (persoons)-gegevens met zeer hoge gevolgschade. Voorbeelden van Toepassingen met verhoogd risico zijn: vervoerssystemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat treinen ontsporen of vliegtuigen verongelukken; medische systemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat een patiënt geen of een verkeerde behandeling kan krijgen; systemen waar een substantieel deel van de bevolking afhankelijk van is voor de toebedeling van cruciale overheidsdiensten, zoals DigiD; systemen waarin (veel) medische gegevens of andere bijzondere gegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of anderszins zeer gevoelige gegevens zijn opgeslagen.

Met een hoofdletter geschreven termen hebben de betekenis zoals in dit artikel vermeld.

#### **Artikel 2. Aangaan van de overeenkomst**

2.1 Opdrachtgever kan de Diensten direct vanaf de ICT Maatwerk Website aanvragen. De Overeenkomst ontstaat op het moment van verzending van de (al dan niet automatisch gegenereerde) e-mail van ICT Maatwerk met daarin de bevestiging en acceptatie van de aanvraag.

2.2 Gelijk met het sluiten van de Overeenkomst wordt tussen ICT Maatwerk (in zijn hoedanigheid als Verwerker) met Opdrachtgever (in zijn hoedanigheid als Verwerkingsverantwoordelijke) een Verwerkersovereenkomst gesloten welke wordt geacht een integraal geheel te vormen met de Overeenkomst.

2.3 Op de Overeenkomst zijn te allen tijde de Algemene Voorwaarden van toepassing.

2.4 Indien Opdrachtgever een consument is, heeft Opdrachtgever gedurende een termijn van veertien dagen, vanaf het moment waarop de bestelling is gedaan, de tijd om de Overeenkomst Schriftelijk en kosteloos te ontbinden. Domeinnamen zijn hiervan uitgesloten omdat deze op basis van de specificaties van de Opdrachtgever worden vastgelegd (maatwerk) dan wel persoonlijk van aard zijn.

#### **Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst**

3.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal ICT Maatwerk deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen.

3.2 ICT Maatwerk zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. ICT Maatwerk biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).

3.3 ICT Maatwerk heeft het recht om haar systemen, website of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van aanpassing, onderhoud, functionele aanpassing of

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie  
IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem



verbetering of om fouten te herstellen. ICT Maatwerk zal buiten gebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en zich inspinnen om Opdrachtgever tijdig hiervan op de hoogte te stellen. In geval van functionele aanpassing of verbetering kan dit voor meerdere Opdrachtgevers relevant zijn waardoor het voor Opdrachtgever niet mogelijk om van één bepaalde aanpassing of verbetering af te zien. ICT Maatwerk is nooit aansprakelijk voor schadevergoeding tot schade van Opdrachtgever in verband met tijdelijke buitengebruikstelling of functionele aanpassing of verbetering.

3.4 Door ICT Maatwerk opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, behalve waar de toepasselijke SLA termijnen stelt die niet anders dan als resultaatverbintenis kunnen worden opgevat.

3.5 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft ICT Maatwerk het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

3.6 Indien zulks is overeengekomen, zal ICT Maatwerk Opdrachtgever toegang tot een Account verschaffen. Het Account zal toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren. Iedere actie die middels het Account van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangemaakt Account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te zijn geschied. Indien Opdrachtgever vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan ICT Maatwerk te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

3.7 ICT Maatwerk zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en/of e-mail, tijdens reguliere kantooruren, voor zover de toepasselijke SLA niet anders bepaalt.

3.8 Alle wijzigingen in de Overeenkomst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn, als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

#### **Artikel 4. Verplichtingen van Opdrachtgever**

4.1 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens waarvan ICT Maatwerk aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan ICT Maatwerk worden verstrekt. De termijn waarbinnen ICT Maatwerk de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door ICT Maatwerk zijn ontvangen.

4.2 Indien Opdrachtgever weet of kan vermoeden dat ICT Maatwerk bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Opdrachtgever ICT Maatwerk daarvan onverwijld op de hoogte stellen. Deze verplichting geldt bijvoorbeeld als Opdrachtgever weet of behoort te voorzien dat er een buitengewone piek in belasting van de

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie  
IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem



systemen van ICT Maatwerk zal ontstaan, die in enige waarschijnlijkheid onbeschikbaarheid van de Diensten zou kunnen veroorzaken. Dit geldt temeer indien Opdrachtgever weet dat er ook Diensten aan anderen worden geleverd via dezelfde systemen als die ICT Maatwerk gebruikt om Diensten aan Opdrachtgever te leveren. ICT Maatwerk zal er na waarschuwing alles aan doen om onbeschikbaarheid van de Diensten te voorkomen. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt, in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.

4.3 Opdrachtgever mag de Diensten in geen geval gebruiken voor Toepassingen met Verhoogd Risico.

4.4 Indien Opdrachtgever voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Opdrachtgever garandeert ten opzichte van ICT Maatwerk dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever.

#### **Artikel 5. Gedragsregels en notice/takedown**

5.1 Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse- of andere op Opdrachtgever of ICT Maatwerk van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.

5.2 Het is (of dit nu legaal is of niet) de Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Diensten Materialen aan te bieden of te verspreiden die:

- onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
- onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
- kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
- een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
- hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
- ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat;
- kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

5.3 Het verspreiden van pornografische Materialen middels de Diensten is toegestaan voor zover dit geen overlast of andere overtreding van deze Algemene Voorwaarden oplevert.

5.4 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van ICT Maatwerk of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van ICT Maatwerk, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie  
IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem



zulks ICT Maatwerk, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

5.5 Indien naar het oordeel van ICT Maatwerk hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van ICT Maatwerk of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is ICT Maatwerk gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. .

5.6 Wanneer ICT Maatwerk een klacht ontvangt over overtreding van dit artikel door Opdrachtgever, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal ICT Maatwerk Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna ICT Maatwerk zal besluiten hoe te handelen.

5.7 Indien ICT Maatwerk van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende Materiaal blokkeren, echter zonder dit Materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval ICT Maatwerk een backup zal maken). ICT Maatwerk zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken. ICT Maatwerk zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.

5.8 ICT Maatwerk is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten.

5.9 Hoewel ICT Maatwerk ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever, is ICT Maatwerk nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.

#### **Artikel 6. Resellers**

6.1 Het is Opdrachtgever toegestaan om de Diensten door te leveren (te “resellen”), echter uitsluitend in combinatie met of als onderdeel van de eigen producten of diensten van Opdrachtgever en zonder de naam van ICT Maatwerk als toeleverancier of onderaannemer kenbaar te maken. Opdrachtgever dient ICT Maatwerk te vrijwaren van alle claims door zijn afnemers. ICT Maatwerk mag ook bij overtredingen van deze Algemene Voorwaarden door die afnemers onverkort optreden.

6.2 Opdrachtgever handelt bij resellen in eigen naam, voor eigen rekening en risico en is niet gerechtigd voor of namens ICT Maatwerk overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij ICT Maatwerk vertegenwoordigd.

6.3 Een niet- of niet tijdige betaling van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar verplichtingen jegens ICT Maatwerk.

6.4 Opdrachtgever is alleen na schriftelijke toestemming van ICT Maatwerk gerechtigd om handelsnaam, merknaam, logo en tekens van ICT Maatwerk te gebruiken in haar communicatie naar haar klanten of voor promotionele of commerciële doeleinden.

6.5 Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor al hetgeen haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van ICT Maatwerk.

#### **Artikel 7. Aanvraag van domeinnamen**

7.1 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland bij .nl-domeinnamen. De

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie  
IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem



desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. ICT Maatwerk vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

7.2 Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie. Opdrachtgever ontvangt van ICT Maatwerk geen Schriftelijke bevestiging van registratie, het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever zelf om binnen zijn Account te controleren of een domeinnaam definitief op naam en/of voor rekening van Opdrachtgever is geregistreerd.

7.3 Indien een domeinnaam niet op naam en/of voor rekening van de Opdrachtgever kan worden geregistreerd wordt de Overeenkomst direct beëindigd of ontbonden. ICT Maatwerk zal voor de niet verrichte prestaties een creditfactuur aan de Opdrachtgever uitreiken voor het reeds gefactureerde bedrag.

7.4 ICT Maatwerk is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor schadevergoeding van directe schade, indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie die het gevolg zou zijn van een mislukte registratiepoging van een domeinnaam.

7.5 Opdrachtgever vrijwaart en houdt ICT Maatwerk schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever. ICT Maatwerk is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

7.6 Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. ICT Maatwerk zal naar deze regels verwijzen tijdens de registratieprocedure.

7.7 ICT Maatwerk heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

7.8 In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is ICT Maatwerk gerechtigd een domeinnaam van Opdrachtgever op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

#### **Artikel 8. Opslag- en datalimieten**

8.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan meer opslag- en/of datalimieten te gebruiken dan bij de betreffende Dienst is aangegeven. ICT Maatwerk is gerechtigd om overschrijding van de limiet(en) achteraf aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

8.2 Op Diensten waarbij sprake is van onbeperkte opslag en/of datalimieten is de Fair Use Policy van toepassing. Deze Fair Use Policy is te downloaden op de ICT Maatwerk Website en wordt

geacht een integraal onderdeel te zijn van de Overeenkomst.

8.3 In geval overschrijding van opslag- en/of datalimieten het gevolg is van een hack of een fout die door Opdrachtgever is ontstaan of aan Opdrachtgever toerekenbaar is, kan de overschrijding van de limiet(en) achteraf aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

8.4 Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen,

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie  
IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem



opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

8.5 Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een denial of service aanval), is ICT Maatwerk gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar Klant.

#### **Artikel 9. Rechten van intellectueel eigendom**

9.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst door ICT Maatwerk ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij ICT Maatwerk of diens licentiegevers.

9.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever deze Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Opdrachtgever zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode van Materialen is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet overeengekomen.

9.3 Tenzij indien en voor zover Schriftelijk anders is overeengekomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit deze Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

9.4 Het is ICT Maatwerk toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens Materialen. Indien ICT Maatwerk door middel van technische bescherming deze Materialen heeft

beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaald.

#### **Artikel 10. Prijzen**

10.1 Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door ICT Maatwerk genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

10.2 Indien een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft ICT Maatwerk het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

10.3 Indien de Overeenkomst een Abonnement betreft, is ICT Maatwerk gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen.

10.4 Voor prijswijziging gelden dezelfde voorwaarden en procedures als voor wijziging van de Diensten en van deze Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 11. Betalingsvoorwaarden**

11.1 ICT Maatwerk zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen aan Klant factureren. ICT Maatwerk mag daarbij elektronische facturen uitreiken. ICT Maatwerk heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie  
IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem



11.2 De betalingstermijn van een factuur is vooraf, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

11.3 Indien Opdrachtgever na 14 dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.

11.4 Indien Opdrachtgever in verzuim is, heeft dat de volgende consequenties:

- Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd;
- de voor Opdrachtgever gehoste websites en andere Materialen mogen zonder nadere waarschuwing ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.

11.5 Tenzij Opdrachtgever een consument is, is beroep door Opdrachtgever op opschorting, verrekening of aftrek niet toegestaan.

11.6 In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is ICT Maatwerk

zonder enige ingebrekestelling gerechtigd, naast opschorting van Diensten, geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van ICT Maatwerk op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

12.1 ICT Maatwerk is in het kader van de totstandkoming, nakoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd, behoudens in de gevallen hieronder genoemd, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.

12.2 De totale aansprakelijkheid van ICT Maatwerk voor schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door ICT Maatwerk van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van ICT Maatwerk, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die Opdrachtgever onder de Overeenkomst verschuldigd zal raken.

12.3 ICT Maatwerk is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

12.4 De aansprakelijkheid van ICT Maatwerk wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever ICT Maatwerk onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ICT Maatwerk ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ICT Maatwerk in staat is adequaat te reageren. De ingebrekestelling dient binnen 30 dagen na de ontdekking van de schade te zijn ontvangen door ICT Maatwerk.

12.5 Opdrachtgever is jegens ICT Maatwerk aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Opdrachtgever vrijwaart ICT Maatwerk tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie  
IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem





van Opdrachtgever niet naleven van de gedragsregels in artikel . Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Opdrachtgever zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Opdrachtgever hebben gebruikt.

12.6 Iedere vordering tot schadevergoeding door de Opdrachtgever tegen de Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

### **Artikel 13. Overmacht**

13.1 Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van Partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.

13.2 Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan:

storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor ICT Maatwerk beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover ICT Maatwerk geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar ICT Maatwerk geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van ICT Maatwerk die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van ICT Maatwerk, die ICT Maatwerk niet kon voorzien en waar ICT Maatwerk diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; Onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); Overheidsmaatregelen, algemene vervoersproblemen, stakingen, oorlogen, terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

13.3 Indien een overmachtsituatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der Partijen het recht om de overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### **Artikel 14. Geheimhouding**

14.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

14.2 ICT Maatwerk zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van ICT Maatwerk, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of ICT Maatwerk daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of



gerechtelijk bevel. In dat geval zal ICT Maatwerk zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

14.3 De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

#### **Artikel 15. Verwerking van persoonsgegevens**

15.1 Partijen zijn het erover eens dat ICT Maatwerk ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens "verwerker" en de Opdrachtgever "verwerkingsverantwoordelijke" is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In dit verband zijn, indien in de uitvoering van de Overeenkomst, persoonsgegevens worden verwerkt de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst van toepassing.

15.2 De verantwoordelijkheid tot nakoming van verplichting bij verwerking van persoonsgegevens

middels de Overeenkomst ligt geheel bij Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor rechtmatige verwerking van persoonsgegevens en dat er geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van derden.

15.3 De Opdrachtgever vrijwaart ICT Maatwerk tegen elke rechtsvordering van derden indien die vordering, in welke vorm dan ook, verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens alsmede tegen eventueel aan Opdrachtgever toerekenbare opgelegde boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens of andere toezichhoudende instanties.

#### **Artikel 16. Duur, opzegging en verlenging**

16.1 Indien de Dienst uit de Overeenkomst betreft registratie, verlenging, reactivatie of uit quarantaine halen van een domeinnaam dan wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van minimaal één jaar. Indien sprake van een verhuizing van een domeinnaam naar ICT Maatwerk toe, wordt de Overeenkomst aangegaan tot de eerstvolgende verlengdatum van de domeinnaam.

16.2 Diensten uit Abonnement, uitgezonderd domeinnamen, worden aangegaan voor de termijn zoals dit voor de Diensten afzonderlijk is weergegeven op de ICT Maatwerk Website.

16.3 Voordat het Abonnement afloopt, krijgt Opdrachtgever een verzoek of deze wil verlengen, voor een door Opdrachtgever zelf te bepalen termijn. Alleen als Opdrachtgever aangeeft dat te willen, wordt de Overeenkomst verlengd.

16.4 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de Diensten uit het Abonnement automatisch (zie ook artikel 17) of handmatig (zie ook artikel 18) te verlengen.

16.5 Indien Opdrachtgever een consument is, dan heeft de Opdrachtgever het recht om zonder opgaaf van reden de Overeenkomst te ontbinden binnen 14 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst. Uitgesloten van deze bedenktijd zijn domeinnamen omdat deze op basis van de specificaties van de Opdrachtgever worden vastgelegd dan wel persoonlijk van aard zijn.

16.6 Indien een vaste looptijd voor het Abonnement is afgesproken, zowel bij het aangaan van de Overeenkomst als bij verlenging van de Overeenkomst, mag geen van de Partijen de Overeenkomst eenzijdig beëindigen voordat de looptijd is verstreken, behalve als er een bijzondere opzeggingsgrond geldt, zoals omschreven in artikel 16.7.

16.7 ICT Maatwerk mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie

IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem



minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:

- a) Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
- b) Het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
- c) Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
- d) De activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.

16.8 Indien ICT Maatwerk de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.

16.9 Opdrachtgever kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de overeenkomst is aangegaan.

16.10 Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van ICT Maatwerk op

Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan making. In het geval van ontbinding door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door ICT Maatwerk is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft ICT Maatwerk recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

16.11 Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van ICT Maatwerk op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

#### **Artikel 17. Handmatige verlenging**

17.1 Indien Opdrachtgever heeft gekozen voor handmatige verlenging zullen de Diensten automatisch eindigen na afloop van de overeengekomen termijn, tenzij de Opdrachtgever overgaat tot verlenging van de Dienst.

17.2 Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om de verloopdatum van de Diensten in de gaten te houden en zelf het initiatief te nemen om de Diensten te verlengen.

17.3 Indien de Opdrachtgever wil verlengen dan kan na inlog door Opdrachtgever op zijn Account op de ICT Maatwerk Website worden overgegaan tot verlenging en betaling.

17.4 Handmatige verlenging komt pas tot stand wanneer ICT Maatwerk de volledige betaling van de

Diensten heeft ontvangen en kunnen verwerken. Daarom is het noodzakelijk dat de Opdrachtgever minimaal 5 dagen voor het verstrijken van de lopende termijn van de Diensten zorgdraagt voor verlenging en betaling van de nieuw overeengekomen termijn.

#### **Artikel 18. Procedure na beëindiging**

18.1 Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, is ICT Maatwerk gerechtigd om per direct alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle Accounts van Opdrachtgever op te heffen.

18.2 Het wissen van voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens gebeurt altijd met behulp van een softwarematige 'datashredder', om het wissen onomkeerbaar te maken. (Het woord 'onomkeerbaar' duidt op het proces van wissen en betekent niet dat de gegevens nergens meer (in de wereld) aanwezig zouden zijn.)

ICT Maatwerk bv.

Web-hosting | Webdesign | Huisstijl | Arbeidsparticipatie  
IJsselburcht 20, 6825BP, Arnhem



## **Artikel 19. Rangorde en wijziging voorwaarden**

19.1 ICT Maatwerk behoudt zich het recht voor de Diensten en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging.

19.2 Wijzigingen worden bekendgemaakt op de ICT Maatwerk Website, of een ander kanaal waarvan ICT Maatwerk kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.

19.3 Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen twee weken na bekendmaking Schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan ICT Maatwerk. ICT Maatwerk kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien ICT Maatwerk daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

19.4 Bepalingen die op specifieke Diensten betrekking hebben, gaan als zij van toepassing zijn, voor boven algemene bepalingen die op alle diensten betrekking hebben. Nadere of afwijkende afspraken tussen ICT Maatwerk en Opdrachtgever dan wel bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever prevaleren alleen dan boven deze Algemene Voorwaarden indien deze Schriftelijk door ICT Maatwerk zijn aanvaard.

## **Artikel 20. Overige bepalingen**

20.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

20.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin ICT Maatwerk gevestigd is.

20.3 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

20.4 Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de ICT Maatwerk Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

20.5 De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van ICT Maatwerk vormen volledig bewijs van stellingen van ICT Maatwerk en de door ICT Maatwerk ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

20.6 Partijen stellen elkaar steeds onverwijld Schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

20.7 Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van de betreffende partij.