

Algemene Voorwaarden

Reinders Full Service ICT

Algemene voorwaarden Reinders Full Service ICT

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Reinders Full Service ICT te Roermond, Kamer van Koophandel 63712717 en haar wederpartijen (“Opdrachtgever”).

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Reinders Full Service ICT alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

Artikel 1. Offerte en aanvaarding

1.1. Reinders Full Service ICT stelt een offerte op waarin Reinders Full Service ICT aangeeft welke werkzaamheden (“de Diensten” en “Werken”) Reinders Full Service ICT aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten en/of Werken inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten en/of Werken is bindend.

1.2. In het algemeen omvatten de Diensten en Werken levering van hardware, ondersteuning op afstand, ondersteuning op locatie, configuratie en installatie van software, configuratie en installatie van hardware, onderhoud van hardware en software, bieden van webhosting, het maken, leveren en onderhouden van digitale producten, en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.

1.3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Reinders Full Service ICT kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Reinders Full Service ICT daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.

1.4. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Reinders Full Service ICT. De offerte dient door Opdrachtgever te worden ondertekend en schriftelijk of per e-mail te worden geretourneerd.

1.5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Reinders Full Service ICT werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten en/of Werken vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Reinders Full Service ICT verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.

1.6. Het wijzigen van de Diensten en/of Werken is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

1.7. Reinders Full Service ICT zal bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uitbrengen.

Artikel 2. Levering van de Diensten en Werken

2.1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten en/of Werken zo spoedig mogelijk door Reinders Full Service ICT uitgevoerd worden conform de offerte,

daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

2.2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten en/of Werken mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Reinders Full Service ICT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten en/of Werken, tijdig aan Reinders Full Service ICT worden verstrekt.

2.3. Indien Opdrachtgever weet of kan vermoeden dat Reinders Full Service ICT bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Opdrachtgever dit onverwijld kenbaar maken. Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.

2.4. Opdrachtgever zal Reinders Full Service ICT toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die Reinders Full Service ICT redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten en/of Werken te leveren.

2.5. Reinders Full Service ICT garandeert dat de Diensten en/of Werken zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten en/of Werken dit vereist, heeft Reinders Full Service ICT het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Reinders Full Service ICT is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.

2.6. Reinders Full Service ICT is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

2.7. Tenzij anders overeengekomen is Reinders Full Service ICT geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten en/of Werken, ook niet indien Reinders Full Service ICT deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever.

2.8. Reinders Full Service ICT heeft het recht de Diensten en/of Werken (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Reinders Full Service ICT niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

2.9. Reinders Full Service ICT zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte.

2.10. Opdrachtgever is uitgesloten van het herroepingsrecht tenzij anders schriftelijk overeengekomen of de Opdrachtgever betreft een consument. Voor consumenten geldt het wettelijk geldende herroepingsrecht termijn.

Artikel 3. Bepalingen over onderhoud

3.1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande hardware en/of software conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten.

3.2. Reinders Full Service ICT zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te

voeren, maar is daarbij vaak afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, fouterstelsoftware ('patches') of reserve-onderdelen. Reinders Full Service ICT is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever. Ook als dit eerder overeengekomen termijnen overschrijd.

3.3. Indien Opdrachtgever updaten ('patching') afneemt, worden updates elke 14 dagen geïnstalleerd. Hieronder verstaan wij kritische, belangrijke en definitie updates. Voor het updaten van software van derden is een lijst beschikbaar, [zie addendum](#). Het is aan de Opdrachtgever kenbaar te maken indien updates vrijgegeven zijn voor software die niet op de lijst staat (support@rfsi.nl). Deze werkzaamheden vallen buiten het reguliere onderhoud.

3.4. Reinders Full Service ICT zal zorg dragen dat meldingen van managed oplossingen tijdig worden opgepakt. (Op werkdagen: security binnen 4 uur, back-up en overige oplossingen binnen 8 uur). De status van managed tools wordt door Reinders Full Service ICT als leidend gezien. Indien gewenst door de Opdrachtgever kan Reinders Full Service ICT periodiek testen uitvoeren op het resultaat van deze managed oplossing (bijvoorbeeld 'back-upset' bij 'backup'). Dit dient door de Opdrachtgever te worden aangegeven en vallen buiten het reguliere onderhoud.

3.5. Als onderdeel van het onderhoud zal Reinders Full Service ICT zich inspannen om fouten in de Werken en bijbehorende software te herstellen. Reinders Full Service ICT is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Reinders Full Service ICT hier vooraf, indien mogelijk, overleg over voeren met Opdrachtgever.

3.6. Reinders Full Service ICT zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. Reinders Full Service ICT is steeds gerechtigd een verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.

3.7. Indien naar het oordeel van Reinders Full Service ICT een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de software negatief kan beïnvloeden, zal Reinders Full Service ICT dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en Reinders Full Service ICT deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor Reinders Full Service ICT.

3.8. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door Reinders Full Service ICT geleverde resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Reinders Full Service ICT heeft gemeld en Reinders Full Service ICT deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Reinders Full Service ICT kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

Artikel 4. Bepalingen over remote support

4.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

4.2. Reinders Full Service ICT zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen

waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

4.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Reinders Full Service ICT zich inspannen om op locatie van Opdrachtgever tot een oplossing te komen waarbij er voorrijkosten in rekening kunnen worden gebracht.

4.4. Ondersteuning op afstand kan zonder tussenkomst van de Opdrachtgever worden gestart voor onbeheerde toegang. Dit geldt niet alleen voor volledig in Reinders Full Service ICT beheerde apparaten zoals Servers en netwerkapparatuur maar ook voor werkstations. Onbeheerde toegang tot werkstations vindt uitsluitend plaats in uitzonderlijke en tijdgevoelige situaties óf bij toestemming van Opdrachtgever.

Artikel 5. Verkoop van apparatuur

5.1. Op in het kader van de Diensten geleverde apparatuur garandeert Reinders Full Service ICT gedurende een jaar na levering dat deze hardware zal voldoen aan de overeengekomen of redelijk benodigde specificaties. Bij schending van deze garantie zal Reinders Full Service ICT kosteloos tot vervanging of herstel overgaan. Mits deze schending niet is veroorzaakt door toedoen van opdrachtgever of derde.

Artikel 6. Installatie en configuratie

6.1. Reinders Full Service ICT zal conform de offerte of nadere specificatie overgaan tot configuratie en installatie van apparatuur en software ten behoeve van Opdrachtgever, teneinde een werkende omgeving te realiseren.

6.2. De keuze, aanschaf en beheer van de omgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaats zal vinden is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, behoudens voor apparatuur geleverd onder artikel 'Verkoop van apparatuur'. Reinders Full Service ICT zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Reinders Full Service ICT voldoet, is Reinders Full Service ICT gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

6.3. Opdrachtgever zal op verzoek van Reinders Full Service ICT medewerkers en hulppersonen van Reinders Full Service ICT alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot apparatuur van Opdrachtgever zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

6.4. Indien software van derden geïnstalleerd wordt, dient Opdrachtgever daarvoor te beschikken over afdoende licenties en er voor te zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Reinders Full Service ICT voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Reinders Full Service ICT.

Artikel 7. Ontwikkeling van Werken

7.1. Met betrekking tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), geldt het in dit artikel bepaalde.

7.2. Reinders Full Service ICT geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de offerte anders is vermeld.

7.3. Reinders Full Service ICT is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

7.4. Indien een Dienst vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan Reinders Full Service ICT levert staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Reinders Full Service ICT. Opdrachtgever vrijwaart Reinders Full Service ICT van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.

7.5. Reinders Full Service ICT heeft, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.

7.6. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. Reinders Full Service ICT zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

7.7. Opdrachtgever vrijwaart Reinders Full Service ICT voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Reinders Full Service ICT.

7.8. Reinders Full Service ICT zal bronbestanden van de Werken bewaren zolang Reinders Full Service ICT werkzaamheden voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat Reinders Full Service ICT werkzaamheden voor Opdrachtgever zal verrichten. Reinders Full Service ICT is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is Reinders Full Service ICT gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

Artikel 8. Oplevering en aanvaarding van Werken

8.1. Reinders Full Service ICT zal te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.

8.2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 5 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.

8.3. Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

8.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Reinders Full Service ICT zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Reinders Full Service ICT doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 5 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

8.5. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van Reinders Full Service ICT een redelijk aantal revisierondes volgen.

8.6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Reinders Full Service ICT gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. Reinders Full Service ICT kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.

8.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Reinders Full Service ICT het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

Artikel 9. Installatie en onderhoud van Werken

9.1. Indien dit als Dienst overeengekomen is, zal Reinders Full Service ICT de Werken of nader overeen te komen software of andere data installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware-, software- en netwerkomgeving. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkomgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Reinders Full Service ICT zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Reinders Full Service ICT voldoet, zijn wij gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

9.2. Opdrachtgever zal op verzoek van Reinders Full Service ICT medewerkers en hulppersonen van Reinders Full Service ICT alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

9.3. Indien voor het gebruik van Werken licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Reinders Full Service ICT

voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software. Indien de licenties worden geleverd door Reinders Full Service ICT zal Reinders Full Service ICT er zorg voor dragen dat deze licenties tijdig worden verlengd. Deze licentiekosten worden dan gefactureerd aan de Opdrachtgever.

9.4. Indien onderhoud overeengekomen is als Dienst zal Reinders Full Service ICT zich inspannen om de Werken en bijbehorende software up-to-date te houden. Reinders Full Service ICT is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Reinders Full Service ICT hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever. Dergelijk onderhoud wordt gefactureerd op uurbasis tenzij anders overeengekomen.

9.5. Reinders Full Service ICT is echter steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als dit naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren. Dergelijk onderhoud wordt gefactureerd op uurbasis tenzij anders overeengekomen

9.6. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan een Werk wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Reinders Full Service ICT heeft gemeld en wij deze schriftelijk hebben goedgekeurd. Reinders Full Service ICT kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden. Reinders Full Service ICT kan in geval van wijzigingen die zonder haar goedkeuring plaatsvinden, verder onderhoud op het gewijzigde weigeren of met een toeslag op het uurtarief uitvoeren.

Artikel 10. Wijzigingen aan de Diensten

10.1. Alle wijzigingen in de Diensten, 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.

10.2. Indien Reinders Full Service ICT meer werk moet verrichten dan Reinders Full Service ICT had moeten voorzien ten tijde van de offerte, of onder bezwaarlijker omstandigheden moet werken dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Reinders Full Service ICT gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

10.3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Reinders Full Service ICT tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet in de betrokken meerkosten kan vinden heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.

Artikel 11. Aanvraag van domeinnamen

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

.nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Reinders Full Service ICT vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

11.2. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging van Reinders Full Service ICT, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

11.3. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Reinders Full Service ICT schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever. Reinders Full Service ICT 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, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Reinders Full Service ICT.

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

11.5. Reinders Full Service ICT 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.

11.6. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Reinders Full Service ICT gerechtigd een domeinnaam van Opdrachtgever op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Artikel 12. Gedragsregels en notice/takedown webhosting en Clouddiensten

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

12.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door Reinders Full Service ICT 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.

12.3. Het verspreiden van pornografische Materialen middels de Diensten is niet toegestaan.

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

12.5. Indien naar het oordeel van Reinders Full Service ICT hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Reinders Full Service ICT 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 Reinders Full Service ICT gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Reinders Full Service ICT mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verwijt kan worden gemaakt omtrent de oorzaak.

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

12.7. Indien Reinders Full Service ICT van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij het betreffende Materiaal verwijderen, zonder daarbij een reservekopie te hoeven maken (waartoe zij wel gerechtigd is). Reinders Full Service ICT zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken. Reinders Full Service ICT zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.

12.8. Reinders Full Service ICT is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Reinders Full Service ICT gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.

12.9. Hoewel Reinders Full Service ICT ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever, is Reinders Full

Service ICT nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.

12.10. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Diensten door te leveren (te “resellen”).

Artikel 13. Opslag- en datalimieten webhosting en Clouddiensten

13.1. Reinders Full Service ICT kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten.

13.2. De limieten zijn door de werking van de systemen gewaarborgd en kunnen niet worden overschreden, tenzij er sprake is van een hack of een fout. Indien een dergelijke hack of fout door Opdrachtgever is ontstaan of aan Opdrachtgever toerekenbaar is, kan de overschrijding van de limiet(en) achteraf aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

13.3. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

13.4. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een denial of service aanval), is Reinders Full Service ICT gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar Opdrachtgever.

Artikel 14. Rechten van intellectuele eigendom

14.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Werken berusten uitsluitend bij Reinders Full Service ICT of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.

14.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de (niet exclusieve) gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken of andere resultaten van Diensten materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

14.3. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt.

14.4. Reinders Full Service ICT zal de bronbestanden (zoals beeld-, website- of softwarebroncode) van geleverde Werken aan Opdrachtgever ter beschikking stellen na betaling van de betreffende factuur of facturen.

14.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen uit Werken die zij in licentie krijgt, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

Artikel 15. Prijzen en betaling

15.1. Voor alle werkzaamheden, met uitzondering van abonnementsdiensten, zal Reinders Full Service ICT factureren op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren.

Voor werkzaamheden buiten kantoortijden kan Reinders Full Service ICT een toeslag bedingen van maximaal 200% van het normale tarief.

15.2. Reinders Full Service ICT zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.

15.3. De betalingstermijn van facturen is 30 dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur of wanneer er sprake is van een uitzondering vermeld in 15.4. en/of 15.5.

15.4. Uitzondering abonnementsfacturen. Deze worden standaard met automatische incasso voldaan. Indien Opdrachtgever dit niet wenst óf dit technisch niet mogelijk is dan ontvangt de Opdrachtgever een elektronische factuur met een betaaltermijn van 7 dagen om aan de betaalverplichting te voldoen.

15.5. Uitzondering aankoop fysieke producten. Indien Opdrachtgever overgaat tot aankoop van fysieke producten is de betaaltermijn van deze producten 14 dagen tenzij de Opdrachtgever een aanbetaling heeft voldaan over de fysieke producten.

15.6. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd. In het geval van een automatische incasso heeft Reinders Full Service ICT het recht 2,50 euro per mislukte incasso in rekening gebracht.

15.7. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Reinders Full Service ICT te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Reinders Full Service ICT de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Reinders Full Service ICT blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.

15.8. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. In het bijzonder is Reinders Full Service ICT in dit geval gerechtigd administratiekosten van € 50 in rekening te brengen.

15.9. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 16. Geheimhouding

16.1. 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 behoort te weten 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.

16.2. Reinders Full Service ICT zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennis neemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Reinders Full Service ICT daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Reinders Full Service ICT zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

16.3. Reinders Full Service ICT mag de kennis die wij hebben opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.

16.4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 17. Aansprakelijkheid

17.1. Reinders Full Service ICT is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.

17.2. Iedere aansprakelijkheid van Reinders Full Service ICT voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens digitale aanvallen (o.a. ransomware en DDoS aanvallen) en schade door kwetsbaarheden en storingen in software, ook als deze door Reinders Full Service ICT geleverd worden, en overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.

17.3. In geval van aansprakelijkheid krachtens het eerste lid zal het maximale bedrag dat Reinders Full Service ICT is gehouden te vergoeden, gelijk zijn aan de dekking die de verzekering biedt. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Reinders Full Service ICT.

17.4. De aansprakelijkheid van Reinders Full Service ICT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Reinders Full Service ICT direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Reinders Full Service ICT 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 Reinders Full Service ICT in staat is adequaat te reageren.

17.5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en

uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Reinders Full Service ICT door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Reinders Full Service ICT kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

17.6. Om aansprakelijkheid vast te stellen over mondeling overeengekomen toezeggingen worden de telefoongesprekken van Reinders Full Service ICT standaard opgenomen.

Artikel 18. Duur en opzegging

18.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Diensten en/of Werken. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen. Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds opzeggen tegen betaling van een afkoopsom gelijk aan 50% van de totale waarde van de nog niet geleverde delen van de overeenkomst.

18.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst betreft, zoals bij abonnementen, wordt de duur van het abonnement automatisch verlengd met het eerste termijn.

18.3. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Reinders Full Service ICT gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen. Reinders Full Service ICT is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

18.4. De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 19. SLA en ICT overeenkomsten

19.1. Voorwaarden omschreven in SLA en ICT overeenkomst over Duur, Opzegging, Prijs en Kantoortijden zijn, indien vermeld, leidend over de algemene voorwaarden. Deze afspraken zijn op maat opgesteld tussen Reinders Full Service ICT en Opdrachtgever en mogen nimmer worden gedeeld met derde zoals omschreven in artikel 16.1..

Artikel 20. Procedure na beëindiging

20.1. Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, mag Reinders Full Service ICT het Account van Opdrachtgever onmiddellijk opheffen en zal Reinders Full Service ICT de voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens zo snel mogelijk wissen. Reinders Full Service ICT is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

20.2. Het wissen van voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens gebeurt altijd zonder

speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken. Dit betekent dat er bijvoorbeeld op 'delete' wordt gedrukt in een (standaard) besturingssysteem.

Artikel 21. Wijzigingen in overeenkomst

21.1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.

21.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Reinders Full Service ICT echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Oprachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.

21.3. Indien Oprachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Reinders Full Service ICT overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Reinders Full Service ICT zal van deze beslissing mededeling doen aan Oprachtgever. Indien Reinders Full Service ICT bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Oprachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.

21.4. Reinders Full Service ICT mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Oprachtgever geen bezwaar maken.

21.5. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen.

Artikel 22. Slotbepalingen

22.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Reinders Full Service ICT gevestigd is.

22.2. Indien enige bepaling uit deze 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 deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.

22.3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.

22.4. De door Reinders Full Service ICT ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Oprachtgever.

22.5. 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. In afwijking hiervan is Reinders Full Service ICT steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.