

**ALGEMENE VOORWAARDEN**

van

**Simple Soft Products**

gevestigd te Almere

# ALGEMENE VOORWAARDEN

van

## **Simple Soft Products**

gevestigd te Almere

tevens zaakdoende onder de naam **ICTDOK**

nader te noemen **SSP**

## **1. ALGEMEEN**

- 1.1 Met het depot van deze Algemene Voorwaarden ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Zwolle zijn alle voorgaande voorwaarden en bepalingen van SSP vervallen.
- 1.2 Alle opdrachten worden slechts op de navolgende condities uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en dat door SSP schriftelijk is bevestigd.
- 1.3 Alle leveringen worden geacht te zijn geschied te Almere, alle betalingen dienen aldaar te geschieden.
- 1.4 Afspraken met personeel van SSP binden SSP niet, tenzij schriftelijk door haar bevestigd.
- 1.5 De opdrachtgever erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan SSP, van welke aard ook, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door de opdrachtgever zijn verworpen; een enkele verwijzing door de opdrachtgever naar de eigen voorwaarden of een standaardclausule op het briefpapier of in de eigen voorwaarden van opdrachtgever met als inhoud de exclusieve werking van deze eigen voorwaarden is hiervoor niet voldoende.
- 1.6 Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan een opdracht, tenzij wederom telkenmale schriftelijk bevestigd.
- 1.7 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door SSP met haar opdrachtgevers te sluiten overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende verbintenissen, zulks met uitsluiting van andere voorwaarden welke door opdrachtgevers van toepassing mochten worden verklaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Onder opdrachtgever wordt verstaan een ieder die aan SSP een opdracht tot het adviseren over, vervaardigen van of onderhoud van internettoepassingen, kantoorautomatisering, telefonieoplossingen of anderszins wenst te verstrekken of verstrekt, gebruik wenst te maken van haar internetapplicaties of daarvan gebruik maakt, goederen van haar wenst te kopen of koopt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met haar wenst te sluiten of sluit.
- 1.8 Voorwaarden, bedingen etc. met agenten, vertegenwoordigers of andere tussenpersonen overeengekomen, die afwijken van deze voorwaarden binden SSP slechts, indien deze door haar uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd.
- 1.9 Daar waar in deze voorwaarden wordt gesproken over 'schriftelijk', wordt een bericht per E-mail -vooropgesteld dat deze E-mail met een zgn. niet automatisch verzonden 'reply' is bevestigd-hieraan gelijkgesteld.

## **2. OFFERTES**

- 2.1 Alle aanbiedingen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vrijblijvend. SSP is eerst gebonden nadat zij de opdracht schriftelijk heeft bevestigd.
- 2.2 De geoffreerde prijzen dienen slechts als richtprijs; de daadwerkelijk door SSP verrichte werkzaamheden worden gefactureerd op basis van nacalculatie.

- 2.3 Indien een opdracht op basis van nacalculatie wordt geoffreerd, dienen de geoffreerde prijzen slechts als richtprijs; de daadwerkelijk door SSP of door haar ingeschakelde derden gewerkte uren en de daadwerkelijk door SSP gemaakte kosten zullen worden doorberekend.
- 2.4 Bij samengestelde prijsopgaven bestaat geen verplichting tot levering/uitvoering van een gedeelte tegen een overeenkomstig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.
- 2.5 Alle door SSP opgegeven prijzen zijn exclusief B.T.W., verpakkings-, koeriers- en verzendkosten en/of andere op de goederen en/of diensten als zodanig drukkende belastingen, lasten of rechten, onvoorziene externe kosten daaronder begrepen, tenzij op de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.6 De prijzen in de offertes zijn uitsluitend van toepassing op de daarbij aangegeven hoeveelheden.
- 2.7 Indien slechts voor een gedeelte van de uit te voeren opdracht modellen, kopij, informatiedragers e.d. zijn overgelegd, is SSP niet gehouden aan de voor het geheel opgegeven prijs, indien zou blijken dat het gedeelte van de opdracht waarvoor geen gegevens zijn overgelegd naar verhouding meer werk vereist dan het gedeelte waarvoor wel gegevens zijn overgelegd.
- 2.8 Indien een opdracht uitblijft, behoudt SSP zich het recht voor de gemaakte ontwerp- en calculatiekosten of een gedeelte daarvan in rekening te brengen.
- 2.9 Ten aanzien van alle aangeboden zaken gelden, naast hetgeen daaromtrent in de offerte, catalogi en brochures staat vermeld, de normale en/of gebruikelijke toleranties; met name wordt uitdrukkelijk voorbehoud gemaakt ten aanzien van nuances in de opgegeven kleuren. Geringe afwijkingen van de in de offerte, catalogi en brochures voorkomende afbeeldingen en/of beschrijvingen worden derhalve voorbehouden. Dergelijke afwijkingen ontslaan de opdrachtgever nimmer van zijn verplichtingen uit de overeenkomst.
- 2.10 Wijziging van opgegeven prijzen, zonder voorafgaande kennisgeving en ook na verzending van de opdrachtbevestiging, worden uitdrukkelijk voorbehouden; zo zal SSP gerechtigd zijn om sinds de totstandkoming van de overeenkomst en voordat de gehele levering heeft plaatsgevonden opgetreden verhogingen van inkooprijzen, lonen, sociale werkgeverslasten en/of andere arbeidsvoorwaarden, evenals verhogingen van andere tarieven, rechten, lasten, heffingen en belastingen, alsmede enige wijziging in wisselkoersen, welke voor SSP kostenverhogend zijn, aan de opdrachtgever door te berekenen.
- 2.11 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de door SSP geoffreerde prijzen voor apparatuur inclusief de installatie van deze apparatuur. Indien de prijzen inclusief installatie zijn vermeld, zijn de kosten van bouwkundige werkzaamheden, hak-, breek-, boorwerkzaamheden niet in de opgegeven prijzen inbegrepen.
- 2.12 De modellen, afbeeldingen, tekeningen en maten, die bij de offertes gevoegd, getoond of medegedeeld zijn, geven slechts een algemene voorstelling van de aangeboden zaken. Wijzigingen, waardoor de werkelijke uitvoering enigszins afwijkt van bedoelde modellen, afbeeldingen, tekeningen of maten, maar waardoor geen wezenlijke wijziging wordt gebracht in de technische en esthetische uitvoering, verplichten SSP niet tot enige vergoeding en geven de opdrachtgever niet het recht de ontvangst of betaling te weigeren.

- 2.13 Aanbiedingen en leveringen van internettoepassingen en van niet-standaard-software zijn gebaseerd op gegevens, zoals door opdrachtgever verstrekt en hebben uitsluitend betrekking op door SSP schriftelijk genoemde toepassingen en specificaties. Besprekingen aangaande werking en inhoud worden schriftelijk vastgelegd en door opdrachtgever voor akkoord getekend. Bij gebreke van een dergelijke verslaglegging geschiedt ontwikkeling voor risico van opdrachtgever. Wijziging op reeds goedgekeurde verslagen worden extra in rekening gebracht op basis van nacalculatie.
- 2.14 Ontwikkeling van internettoepassingen en van niet-standaard-software dient te worden gezien als een inspanningsovereenkomst en niet als een resultaatovereenkomst. Alle ontwikkelingskosten, waarop bij offerte niet kon worden gerekend, die ontstaan ten gevolge van wijzigingen in de specificaties van opdrachtgever tijdens de ontwikkeling of die mochten ontstaan tijdens de implementatie worden derhalve aan opdrachtgever doorberekend.

### 3. OPDRACHTEN

- 3.1 Een bestelling of opdracht bindt de opdrachtgever. SSP is eerst gebonden door verzending van de opdrachtbevestiging. Indien de opdrachtgever niet binnen acht dagen na verzending van de opdrachtbevestiging zijn bezwaren aan SSP kenbaar heeft gemaakt, wordt de opdrachtbevestiging geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 3.2 Voor alle via het internet gegeven opdrachten kan opdrachtgever binnen zeven dagen na dagtekening van deze bevestiging schriftelijk aangeven alsnog van de opdracht af te zien.
- 3.3 De door opdrachtgever na het verstrekken van een opdracht alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering daarvan, moeten door de opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan SSP ter kennis zijn gebracht. Worden ze mondeling, per E-mail of per telefoon opgegeven, dan is het risico van de tenuitvoerlegging van de wijziging voor rekening van de opdrachtgever, tenzij deze wijzigingen schriftelijk door SSP zijn bevestigd.
- 3.4 Indien de opdrachtgever de gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden aan SSP alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten (kosten van ontwerp, tekening, calculatie, voorbereiding, opslag, provisie e.d.) te vergoeden. Indien SSP dat wenst, is opdrachtgever tevens gehouden tot vergoeding van winstderving, zomede van de overige, uit de bewuste annulering voortvloeiende, schaden.
- 3.5 Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens de opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij prijsopgave en/of opdrachtbevestiging kon worden gerekend, worden opdrachtgever extra in rekening gebracht.
- 3.6 Wijzigingen en/of annuleringen van gedane bestellingen of gegeven opdrachten binden SSP eerst na schriftelijke acceptatie.
- 3.7 Schriftelijke opdrachten van de opdrachtgever dienen vergezeld te gaan van een duidelijke omschrijving van de te verrichten werkzaamheden.
- 3.8 SSP behoudt zich het recht voor meer werkzaamheden dan vermeld in de schriftelijke opdracht of in de opdrachtbevestiging uit te voeren en aan opdrachtgever in rekening te brengen, indien deze werkzaamheden in het belang zijn van de opdrachtgever en/of voor de goede uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van de uitvoering van deze aanvullende werkzaamheden.
- 3.9 Opdrachten die tot gevolg hebben dat regelmatig repeterende, al dan niet licht van elkaar afwijkende werkzaamheden dienen te worden verricht, worden geacht te zijn gegeven voor onbepaalde tijd.
- 3.10 Bij opzegging van een opdracht voor onbepaalde tijd dient ieder der partijen een opzeggingstermijn in acht te nemen van tenminste drie maanden.

- 3.11 Een overeenkomst aangegaan voor een bepaalde periode wordt stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode als aanvankelijk overeengekomen indien opdrachtgever niet binnen drie maanden voor afloop van de contractperiode schriftelijk te kennen geeft de overeenkomst te willen ontbinden.

#### **4. LEVERINGEN/UITVOERING VAN DE OPDRACHT**

- 4.1 In het geval van levering van gegevens door de opdrachtgever is SSP, behoudens ingeval van door de opdrachtgever te bewijzen schuld of opzet aan de zijde van SSP, niet aansprakelijk voor het niet compleet zijn van de aangeleverde gegevens.
- 4.2 Elke gedeeltelijke levering, waaronder mede wordt verstaan de levering van onderdelen van een samengestelde opdracht, kan worden gefactureerd, in welk geval die deellevering wordt beschouwd als een op zich staande transactie; in een dergelijk geval moet betaling plaatsvinden overeenkomstig het bepaalde bij het hoofdstuk "betaling".
- 4.3 Oponthoud of vertraging is niet voor rekening van SSP, tenzij door haar schuld veroorzaakt, een en ander onverminderd het gestelde in hoofdstuk 5.
- 4.4 Uitvoering van een opdracht geschiedt binnen de normale, daarvoor geldende tijd. Indien een opdracht moet worden bespoedigd kunnen overwerk en/of andere eventueel extra gemaakte kosten in rekening worden gebracht. De opdrachtgever geeft SSP enige speling ten aanzien van de uitvoeringstermijn. De termijn geldt slechts als onherroepelijk en fataal indien de opdrachtgever SSP bij het geven van de opdracht schriftelijk over de gevolgen van een vertraging heeft ingelicht en dit door SSP schriftelijk is bevestigd.
- 4.5 De door SSP te verwerken gegevens dienen tijdig en op door SSP aan te geven momenten, te worden afgeleverd aan het door haar aangegeven adres.
- 4.6 Zodra aan de opdrachtgever is bericht, dat de door hem bestelde goederen voor hem ter beschikking liggen, dienen deze binnen tien dagen door hem te worden afgenomen, bij gebreke waarvan SSP het recht heeft aan opdrachtgever opslagkosten in rekening te brengen of de overeenkomst van rechtswege als ontbonden te beschouwen met behoud van het recht op schadevergoeding.
- 4.7 Indien opdrachtgever de goederen niet binnen de sub 4.6 van dit hoofdstuk gestelde termijn afneemt, komen alle schaden aan de goederen, voorzover deze niet door de verzekeraar van SSP worden gedragen, voor rekening van de opdrachtgever.
- 4.8 De door SSP te leveren goederen worden altijd voor rekening en risico van de opdrachtgever verzonden, behoudens in die gevallen, waarin het totaal met de opdracht gemoeide bedrag franco levering wettigt, een en ander uitsluitend ter beoordeling van SSP.
- 4.9 Het aannemen van de goederen door de vervoerder, zonder aantekening op de vrachtbrief of het reçu, geldt als bewijs, dat de emballage in goede staat was.
- 4.10 Overeengekomen termijnen gelden slechts indien en voorzover het te verwerken materiaal, alsmede de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens, op de overeengekomen tijd bij SSP wordt afgeleverd en de door opdrachtgever zelf of voor diens rekening door derden uit te voeren werkzaamheden op tijd zijn verricht. Indien tengevolge van niet-tijdige levering/uitvoering van werk door opdrachtgever de opdracht slechts kan worden uitgevoerd door inschakeling van extratransport, overwerk, spoedbestelling e.d., zal SSP daartoe, zonder voorafgaand overleg met opdrachtgever, gerechtigd zijn en zullen de daardoor ontstane kosten voor rekening van opdrachtgever komen. Bij niet- tijdige levering door de opdrachtgever is SSP gerechtigd de datum van uitvoering van de opdracht nader vast te stellen. Controle op tijdige levering van het te verwerken materiaal, alsmede de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens, dient door opdrachtgever te geschieden.

- 4.11 Alle leveringstijden en uitvoeringstermijnen worden door SSP steeds bij benadering opgegeven en zijn niet bindend. De leverings/uitvoeringstermijn vangt aan zodra de opdrachtbevestiging is verzonden en bovendien alle naar het oordeel van SSP eventueel benodigde gegevens, tekeningen en materialen door opdrachtgever aan haar zijn verstrekt. Overschrijding van de leveringstijd ontslaat de opdrachtgever nimmer van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en zal opdrachtgever evenmin het recht geven ontbinding van de overeenkomst en/of schadevergoeding te vorderen.
- 4.12 Indien de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van de opdrachtgever redelijkerwijs niet te vergen is dat hij de overeenkomst in stand laat, is de opdrachtgever evenwel gerechtigd de betreffende opdracht te annuleren, mits hij hiervan schriftelijk aan SSP kennis geeft, onverminderd het recht van SSP om binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde kennisgeving alsnog te leveren. Opdrachtgever kan vorderen dat SSP omgaand uitspraak doet of zij al of niet van dit recht gebruik wenst te maken.
- 4.13 Indien de opdrachtgever enige voor hem uit een overeenkomst met SSP voortvloeiende verplichting niet stipt nakomt, of indien tijdens de uitvoering van een opdracht of na afloop daarvan mocht blijken dat opdrachtgever onjuiste gegevens heeft verstrekt of informatie heeft achtergehouden, heeft SSP het recht de nakoming van alle verplichtingen tegenover de opdrachtgever op te schorten en zelfs alle overeenkomsten met de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst benodigd is, met behoud van haar recht op schadevergoeding. Hetgeen door opdrachtgever aan SSP verschuldigd is, wordt terstond opeisbaar.
- 4.14 Ten onrechte aan SSP geretoureerde goederen blijven ter beschikking en voor risico van opdrachtgever; eventuele vervoers- en/of opslagkosten komen voor zijn rekening.
- 4.15 SSP is gerechtigd zonder bericht aan of overleg met de opdrachtgever de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden aan of te laten verrichten door niet bij haar in dienst zijnde derden, indien zulks naar de mening van SSP een goede of efficiënte uitvoering van de opdracht bevordert.
- 4.16 SSP zal van alle relevante mondelinge gesprekken met opdrachtgever een besprekingsverslag maken en aan opdrachtgever zenden. Indien opdrachtgever niet binnen twee werkdagen na ontvangst van een besprekingsverslag heeft gereageerd, zijn partijen aan de inhoud van dit besprekingsverslag gebonden. Voor de juiste uitvoering van telefonische besprekingen, opdrachten, wijzigingen of aanvullingen van opdrachten wordt door SSP geen aansprakelijkheid aanvaard, tenzij deze telefonische contacten schriftelijk zijn bevestigd.
- 4.17 Het is opdrachtgever niet toegestaan noch gedurende de uitvoering van de opdracht, noch gedurende een periode van zes maanden na afloop van de opdracht, op enigerlei wijze een arbeidsovereenkomst aan te gaan met door of namens SSP bij of voor opdrachtgever te werk gesteld personeel of derden, zulks op straffe van een niet voor matiging vatbare boete van € 1.000,-, voor elke overtreding, per week dat de overtreding voortduurt.
- 4.18 Indien SSP goederen, materiaal of gegevens (al dan niet door SSP vervaardigd of samengesteld) van de opdrachtgever onder zich heeft, is zij gerechtigd die goederen, materialen en/of gegevens onder zich te houden totdat alle kosten die SSP gemaakt heeft ter uitvoering van opdrachten van diezelfde opdrachtgever -ongeacht of deze opdrachten betrekking hebben op voormelde of op andere goederen/materialen/gegevens van de opdrachtgever- geheel door opdrachtgever zijn voldaan, tenzij de opdrachtgever voor die kosten genoegzaam zekerheid heeft gesteld. Het recht tot retentie heeft SSP ook in geval de opdrachtgever in staat van faillissement komt te verkeren.
- 4.19 SSP verplicht zich de haar opgedragen werkzaamheden naar beste weten en kunnen uit te voeren, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door de opdrachtgever beoogde doel.
- 4.20 Indien tijdens de uitvoering van een door SSP aangenomen opdracht blijkt, dat tengevolge van aan SSP onbekende omstandigheden of door overmacht de opdracht niet uitvoerbaar is, heeft SSP het recht te vorderen, dat de opdracht zodanig wordt gewijzigd, dat de uitvoering hiervan mogelijk wordt. De ten gevolge van een dergelijke wijziging gemaakte meer- of mindere kosten zullen tussen partijen worden verrekend, terwijl de opdrachtgever gehouden is de door SSP reeds verrichte, maar van onnut gebleken werkzaamheden te vergoeden.

- 4.21 Indien SSP een opdracht in onderaanneming uitvoert, is zij -tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen- gerechtigd om rechtstreeks contact op te nemen met de aanbesteder over de technische uitvoering van de opdracht.

## **5. OVERSCHRIJDING LEVERINGSTERMIJN**

- 5.1 Indien de voortgang in de uitvoering van een opdracht door de opdrachtgever of door overmacht aan zijn zijde intredende wordt vertraagd, kan door SSP een deel van de voor het totaal opgegeven prijs evenredig en in verhouding tot het afgewerkte gedeelte evenals de voor de gehele opdracht reeds gemaakte kosten worden gefactureerd op de termijnen waarop, indien geen vertraging zou zijn opgetreden, zou zijn gefactureerd. Mochten deze termijnen niet van te voren uitdrukkelijk zijn overeengekomen, dan zal het vorenbedoelde kunnen worden gefactureerd onmiddellijk na het verstrijken van de voor de uitvoering van de opdracht in kwestie normaliter benodigde tijd.
- 5.2 De met SSP overeengekomen termijnen zijn door de opdrachtgever steeds als approximatief en nimmer als fatale termijnen aan te merken, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 5.3 Storingen in het bedrijf tengevolge van overmacht, (als hoedanig o.a. zullen gelden: oorlog, mobilisatie, onlusten, overstroming, gesloten scheepvaart en andere stremmingen in het vervoer, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven of andere energie- of datacommunicatiebedrijven, het optreden van tot dan toe onbekende virussen, gebrek aan brandstof, brand, machinebreuk en andere ongevallen, stakingen, uitsluitingen, optreden van werknemersorganisaties, waardoor produceren onmogelijk wordt, maatregelen van overheidswege, niet-levering van noodzakelijke apparatuur, software, materialen en halffabrikaten aan SSP door derden en andere onvoorzien omstandigheden, ook in het land van herkomst der apparatuur, software, materialen en/of halffabrikaten, welke de normale bedrijfspgang storen en de uitvoering van een opdracht vertragen of redelijkerwijs onmogelijk maken) ontslaan SSP van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schade of interesten kan doen gelden.
- 5.4 Ingeval van overmacht zal SSP daarvan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever, in welk geval opdrachtgever na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht heeft de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting SSP het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

## **6. SITE HOSTING EN APPLICATIEGEBRUIK**

- 6.1 Een overeenkomst voor site hosting wordt aangegaan voor een periode van een jaar en wordt stilzwijgend met eenzelfde periode verlengd. Opzegging van de (verlengde) overeenkomst door opdrachtgever dient minimaal één maand voor het einde van de contractperiode te geschieden.
- 6.2 SSP draagt zorg voor beschikbaarheid van de server en netwerk, overeenkomstig het overeengekomen service level, waarbij zij zich inspannt om zo optimaal mogelijk aan dit service level te voldoen. SSP aanvaardt echter geen enkele aansprakelijkheid als dit level op enig moment niet gerealiseerd kan worden.
- 6.3 SSP is niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid ten gevolge van storingen in het Internet of bij andere providers, uitval van elektriciteit e.d.
- 6.4 Het is opdrachtgever niet toegestaan de website en/of de beschikbaar gestelde schijfruimte te gebruiken voor:
- handelingen en of gedragingen in strijd met de toepasselijke wettelijke bepalingen, de Netiquette of de richtlijnen van de Reclame Code commissie;
  - het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden E-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met dezelfde inhoud (spamming);

- c. het inbreuk plegen op of verspreiden van auteursrechtelijk beschermde werken of anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden (WareZ), waaronder mede wordt verstaan ROMS. Emulatoren, phreaking, alsmede de encryptie hiervan;
  - d. het openbaar maken of verspreiden van strafbare teksten en/of beeld of geluidsmateriaal, waaronder kinderpornografie en discriminerende uitingen;
  - e. seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
  - f. het zonder toestemming binnendringen van andere computers of sites op het Internet of Intranet, waarbij enige beveiliging wordt doorbroken en/of toegang wordt verworven door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel, dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid (hacken).
  - g. het afsplitsen van (computer)processors die na het verbreken van de (on line) verbinding met SSP blijven lopen binnen SSP of het internet;
  - h. het verspreiden van computervirussen.
- 6.5 Het is opdrachtgever niet toegestaan de site te gebruiken voor erotisch, pornografisch of racistisch materiaal, illegale software, illegale MP3 en hiermee vergelijkbaar materiaal.
- 6.6 SSP is in de onderstaande gevallen gerechtigd de site van opdrachtgever zonder voorafgaande waarschuwing en zonder opgave van redenen met onmiddellijke ingang volledig voor alle gebruik te blokkeren of van de server te verwijderen, zonder dat opdrachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden en met de gehoudenheid aan SSP alle schade ten gevolge van de overtreding door SSP of door derden geleden te vergoeden; niet genoten abonnementsgelden zullen worden geretourneerd, c.q. verrekend:
- a. indien opdrachtgever zich het gestelde in de artikelen 6.4 en 6.5 overtreedt of indien er een ernstig vermoeden van overtreding bestaat;
  - b. indien (een onderdeel) van de site van opdrachtgever oorzaak is of oorzaak dreigt te worden van het 'down' gaan of onbereikbaar worden van de server van SSP;
  - c. Indien blijkt dat opdrachtgever valse en/of verkeerde persoons- of bedrijfsgegevens heeft opgegeven;
  - d. indien blijkt dat opdrachtgever de overeenkomst onder valse voorwendsels is aangegaan;
  - e. indien opdrachtgever niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen.
- 6.7 SSP heeft geen bemoeienis met informatie die op de site wordt gezet of die via de servers wordt verspreid en is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen hiervan. Evenmin is SSP aansprakelijk voor het uitlekken van vertrouwelijke gegevens. Het gebruik van Creditcard betalingen en acceptatiemechanismen of het gebruik van elektronisch geld is voor verantwoording van opdrachtgever.
- 6.8 SSP heeft het recht gebruikersprofielen en andere door opdrachtgever geleverde (persoonlijke) informatie zodanig te gebruiken, dat gerichte reclame voor opdrachtgever zichtbaar wordt.
- 6.9 het is opdrachtgever niet toegestaan de site aan derden te verhuren of deze op andere wijze door derden te laten gebruiken.
- 6.10 Indien de door opdrachtgever gegenereerde of gebruikte hoeveelheid dataverkeer de in de Overeenkomst omschreven hoeveelheid overschrijdt, is SSP gerechtigd de tarieven overeenkomstig aan te passen.
- 6.11 SSP draagt zorg voor een regelmatige back-up van alle bestanden op de server, maar draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade.
- 6.12 SSP is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de applicaties (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voorzover dit benodigd is voor het benodigd onderhoud of voor verbetering van het systeem of de applicatie.
- 6.13 Het tijdelijk niet beschikbaar zijn of verminderd beschikbaar zijn van de applicatie geeft opdrachtgever nimmer recht op enige terugbetaling van de huurprijs van de applicatie.

## 7. KLACHTEN EN GARANTIE



- 7.1 SSP is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in offertes, opdrachtbevestigingen en/of prospectussen, noch ook voor de gevolgen daarvan. Bij verschil van uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van SSP als bindend.
- 7.1 Het indienen van klachten is slechts schriftelijk en binnen acht dagen na uitvoering van de opdracht mogelijk.
- 7.2 Gebreken, die redelijkerwijs niet binnen de in het vorige artikel vermelde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, moeten onmiddellijk na constatering aan SSP worden gemeld, terwijl het gebruik zoveel mogelijk dient te worden beperkt.
- 7.3 Gebreken aan een deel van het geleverde geven niet het recht tot afkeuring van de gehele geleverde prestatie.
- 7.4 Opdrachtgever zal alle door SSP voor onderzoek van de klacht gewenste medewerking verlenen, o.a. door het verstrekken van monstermateriaal en/of door SSP in de gelegenheid te stellen ter plaatse een onderzoek in te stellen of in te laten stellen naar de kwaliteit en/of kwantiteit van de geleverde prestatie.
- 7.5 Indien SSP een gebrek aan de geleverde prestatie aangetoond acht, zal zij de keus hebben, hetzij de niet deugdelijk gebleken prestatie kosteloos te herleveren, hetzij de opdrachtgever alsnog een in onderling overleg vast te stellen korting op de overeengekomen prijs te verlenen.
- 7.6 SSP aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor gebreken, veroorzaakt door of ontstaan aan het geleverde door schuld of toedoen van opdrachtgever of derden, ofwel door van buiten komende oorzaken.
- 7.7 Meer verplichtingen dan voortvloeiende uit dit hoofdstuk heeft SSP niet; met name zal SSP in geen geval aansprakelijk zijn voor directe of indirecte bedrijfsschade of gevolgschade, die mocht ontstaan door niet, niet-juiste of niet-tijdige uitvoering van de opdracht.
- 7.8 Een klacht ten aanzien van bepaalde werkzaamheden of leveranties schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever ten aanzien van die of andere werkzaamheden/leveranties niet op.
- 7.9 Voor door derden door bemiddeling van SSP geleverde zaken is SSP nimmer gehouden een verdergaande garantie te verstrekken, dan de door de leverancier van de geleverde zaken verstrekte garantie.
- 7.10 Indien SSP ter voldoening aan haar garantieverplichting onderdelen van apparatuur of software vervangt, worden de vervangen onderdelen resp. de oude versie van de software haar eigendom en dienen door opdrachtgever aan SSP te worden geretourneerd.

- 7.11 De garantie vervalt indien:
- a. de gebruikers- en onderhoudsvorschriften niet nagekomen worden;
  - b. de opdrachtgever het onderhoud of de reparatie aan derden heeft toevertrouwd, tenzij deze derden hiertoe door SSP zijn aangesteld;
  - c. schade aan en/of gebreken in de constructie van de apparatuur zijn ontstaan door schuld, opzet, onachtzaamheid en/of nalatigheid van de opdrachtgever en/of derden;
  - d. indien opdrachtgever of derden zonder voorkennis en toestemming van SSP wijzigingen in software hebben aangebracht.
- 7.12 Afwijkingen ten aanzien van de hierboven omschreven garantiebepalingen zijn slechts geldig, indien zij schriftelijk door SSP zijn bevestigd.
- 7.13 Indien software wordt gebruikt in combinatie met verkeerde of defecte hardware, of indien hardware wordt gebruikt in combinatie met niet-geëigende software, kan door opdrachtgever geen aanspraak worden gemaakt op enigerlei garantie.
- 7.14 Ten aanzien van uiterlijk waarneembare gebreken zijn geen klachten mogelijk, anders dan direct na levering.

## **8. AANSPRAKELIJKHEID**

- 8.1 SSP draagt generlei aansprakelijkheid voor enige schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, anders dan tengevolge van eigen opzet of grove schuld, door opdrachtgever te bewijzen en dan nog slechts tot een maximum van het bedrag van de door SSP te verrichten werkzaamheden of leveringen, of een evenredig deel daarvan.
- 8.2 SSP aanvaardt geen aansprakelijkheid voor bedrijfs- of gevolgschade ten gevolge van tekortkomingen aan het door haar of door haar bemiddeling geleverde.
- 8.3 In geen geval aanvaardt SSP aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan door onzorgvuldig of onvoorzichtig gebruik, dan wel gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzingen van het geleverde of door de ongeschiktheid van het geleverde voor het doel waarvoor opdrachtgever het heeft aangeschaft en/of gebruikt.
- 8.4 SSP aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de feitelijke inhoud van de door haar vervaardigde internettoepassingen.
- 8.5 SSP aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de eventuele aanwezigheid van virussen op de door haar geleverde informatiedragers of op via het Internet geleverde of binnengehaalde gegevens of software. Opdrachtgever dient de aangeleverde informatiedragers, gegevens of software zelf op aanwezigheid van virussen te testen.
- 8.6 Voor de door SSP via haar Internet of Intranet Sites beschikbaar gestelde informatie, freeware en shareware wordt door SSP geen enkele aansprakelijkheid genomen. SSP aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de juistheid van de beschikbare informatie of voor het juist functioneren van de aanwezige software, noch voor de gevolgen hiervan.
- 8.7 Opdrachtgever is gehouden SSP schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen SSP instellen terzake van schade ontstaan door of met het geleverde.
- 8.8 Indien een opdracht tot levering of tot uitvoering van werk voor rekening van twee of meer natuurlijke of rechtspersonen wordt gegeven, zijn deze personen ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de uit de overeenkomst ad hoc voortvloeiende verplichting.

- 8.9 Door het geven van een opdracht tot vervaardiging, reproductie of vermenigvuldiging van door de auteurswet of enig industrieel eigendomsrecht beschermde objecten, verklaart opdrachtgever, dat geen inbreuk op het auteursrecht of industrieel eigendomsrecht van derden wordt gemaakt en vrijwaart hij SSP in en buiten rechte voor alle gevolgen, zowel financiële als andere, uit de vervaardiging, reproductie of vermenigvuldiging voortvloeiende.
- 8.10 De standaard software wordt geleverd "zoals ze is"; SSP aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die ontstaat door onjuist gebruik of het functioneren van de programmatuur.
- 8.11 Opdrachtgever is gehouden voor niet-standaard software en internettoepassingen een acceptatietest te ontwikkelen. SSP aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor gebreken en/of onvolkomenheden, voorzover deze niet door de acceptatietest aan het licht zijn gekomen.
- 8.12 De aanwezigheid van fouten (bugs) in niet-standaard software die de functionaliteit van de software niet belemmeren geven opdrachtgever nimmer het recht de betrokken software geheel of gedeeltelijk af te keuren. De aansprakelijkheid van SSP gaat nimmer verder, dan in een volgende versie van de software deze fouten te verhelpen.
- 8.13 SSP verplicht zich de door opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens, bescheiden, tekeningen en ontwerpen alsmede de haar toevertrouwde materialen, zoals dia's, videotapes, cinefilms, documenten en andere te reproduceren of op te nemen materialen vertrouwelijk te behandelen en als een goed huisvader te bewaren, doch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor teloorgaan door brand, diefstal of breuk e.d. voorzover niet door de verzekering gedekt. In gevallen waarin met kostbare of niet vervangbare unica gewerkt moet worden, dient opdrachtgever deze voor zijn rekening en risico te verzekeren.
- 8.14 SSP heeft geen bewaarplicht voor digitale bestanden, noch voor door opdrachtgever aangeleverde, noch voor door SSP of door ingeschakelde derden vervaardigde. Opdrachtgever is gehouden van alle door hem aangeleverde bestanden een kopie te behouden. Desgewenst kan opdrachtgever een kopie van alle digitale bestanden geleverd krijgen, zulks echter slechts indien de auteursrechten volledig door hem zijn afgekocht en betaald.
- 8.15 Voor onjuistheden in de opgave van rechten, kosten en onkosten door derden aan SSP of voor wijziging daarvan, is SSP niet aansprakelijk; eventuele (na)vorderingen, welke uit dien hoofde ontstaan, komen voor rekening van de opdrachtgever.
- 8.16 Adviezen worden door SSP naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen.
- 8.17 SSP aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor fouten of onvolkomenheden ten gevolge van het aanleveren door opdrachtgever van niet-correcte gegevens, alsmede ten gevolge van het niet verwerken van gegevens welke niet uitdrukkelijk aan SSP zijn medegedeeld of ter hand gesteld.
- 8.18 SSP aanvaardt voor door haar opgestelde begrotingen en prognoses geen enkele aansprakelijkheid voor de realisatie van de ingeschatte toekomstige ontwikkelingen.
- 8.19 SSP aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien de gegenereerde response of het behaalde resultaat of marktaandeel afwijkt van de prognoses of verwachtingen, ook niet indien deze resultaten afwijken van de resultaten van eerdere tests.

## 9. EIGENDOMSVOORBEHOUD

- 9.1 De eigendom van de te leveren goederen gaat -niettegenstaande de feitelijke aflevering- eerst op opdrachtgever over, indien deze alle navolgende verplichtingen uit alle met SSP gesloten overeenkomsten is nagekomen:
- de tegenprestatie(s) met betrekking tot geleverde goederen zelf;
  - de tegenprestatie(s) met betrekking tot krachtens de overeenkomst(en) door SSP verrichte of te verrichten diensten;
  - eventuele vorderingen wegens niet nakoming door opdrachtgever van (een)overeenkomst(en).
- 9.2 Ter zake van de sub 1 van dit hoofdstuk bedoelde goederen behoudt SSP -voor zoveel als mogelijk is- tevens het (mede)eigendomsrecht tot zekerheid van al haar openstaande vorderingen jegens opdrachtgever, indien deze goederen zijn verwerkt of bewerkt, dan wel anderszins door enig handelen van opdrachtgever bij gebreke van deze betaling aan de eigendom van SSP zouden worden onttrokken.
- 9.3 Opdrachtgever wordt tot wederopzegging gemachtigd de geleverde goederen in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening aan derden te verkopen en te leveren, met dien verstande, dat hij op eerste verzoek van SSP de uit deze verkopen jegens zijn afnemers verkregen vorderingen aan SSP zal cederen. Opdrachtgever verleent SSP reeds nu voor alsdan onherroepelijk volmacht om tot inning van de betreffende vordering(en) over te gaan.
- 9.4 Op de goederen mogen door opdrachtgever geen pandrechten, van wat voor aard dan ook, worden gevestigd, terwijl de opdrachtgever evenmin de goederen mag doen strekken tot zekerheid van een vordering van een derde.
- 9.5 SSP is te allen tijde gerechtigd de geleverde goederen bij opdrachtgever of diens houders weg te (doen) halen, indien opdrachtgever zijn verplichtingen jegens SSP niet nakomt. Opdrachtgever dient hiertoe zijn medewerking te verlenen op straffe van een boete van € 1.000,- voor elke dag, dat hij in gebreke blijft.

## 10. EIGENDOMSRECHT EN COPYRIGHT

- 10.1 Het gebruiksrecht van een te leveren internettoepassing of software gaat -niettegenstaande de feitelijke aflevering- eerst op opdrachtgever over, indien deze alle navolgende verplichtingen uit alle met SSP gesloten overeenkomsten is nagekomen:
- de tegenprestatie(s) met betrekking tot geleverde zaken zelf;
  - de tegenprestatie(s) met betrekking tot krachtens de overeenkomst(en) door SSP verrichte of te verrichten diensten;
  - eventuele vorderingen wegens niet nakoming door opdrachtgever van (een)overeenkomst(en).
- 10.2 Bij niet tijdige betaling van een geleverde internettoepassing is SSP gerechtigd de website op non actief te zetten totdat betaling overeenkomstig het gestelde sub 10.1 volledig heeft plaats gevonden.
- 10.3 Na volledige betaling overeenkomstig het gestelde sub 10.1 komt aan opdrachtgever -met inachtneming van het in de navolgende artikelen gestelde- het overeengekomen gebruiksrecht van het geleverde toe.
- 10.4 SSP behoudt het auteursrecht van de door haar ontworpen c.q. tot stand gebrachte ontwerpen, software, teksten, schetsen en calculaties, ook wanneer opdrachtgever hierop een opdracht geeft.
- 10.5 Opdrachtgever verplicht zich de geleverde ontwerpen, computerprogramma's, systeem- en programmabeschrijvingen, documentatie, teksten, tekeningen, schetsen en calculaties slechts aan te wenden voor eigen gebruik en deze niet, op welke wijze dan ook, hetzij tegen vergoeding, hetzij om niet, aan derden ter beschikking te stellen, noch op welke andere manier dan ook handelen of nalaten te handelen, zodat derden hierover kunnen beschikken.

- 10.6 Alle rechten van industriële of intellectuele aard, zoals o.a. auteursrecht en copyright, met betrekking tot de van SSP afkomstige of door SSP gebruikte computerprogramma's, ontwerpen, teksten, werkwijzen, adviezen, etc. worden en blijven zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als daarna uitdrukkelijk en uitsluitend onvervreemdbaar eigendom van SSP, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming van de computerprogramma's, ontwerpen, teksten, werkwijzen, adviezen, etc. van de opdrachtgever zelf of van ingeschakelde derden. De uitoefening van deze rechten -openbaarmaking of overdracht van gegevens daaronder begrepen- is zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk en uitsluitend aan SSP voorbehouden.
- 10.7 Het is opdrachtgever niet toegestaan de uitvoering van een ontwerp van SSP te wijzigen, te herhalen of te vermenigvuldigen, ook niet wanneer het slechts een deel van het ontwerp van SSP betreft, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SSP. SSP kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden, het betalen van een geldelijke vergoeding daaronder begrepen.
- 10.8 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, behoort het uitvoeren van een onderzoek naar bestaande octrooirechten, merkrechten, tekening- of modelrechten, auteursrechten en portretrechten van derden niet tot de opdracht.
- 10.9 SSP is te allen tijde gerechtigd haar naam op het ontwerp of de internettoepassing te (laten) vermelden of verwijderen; het is opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming het ontwerp of internettoepassing zonder vermelding van de naam van SSP openbaar te maken of te vermenigvuldigen.
- 10.10 SSP heeft -tenzij zulks bij opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen- het recht haar ontwerp of gedeelten van haar ontwerp bij herhaling uit te doen voeren.
- 10.11 SSP heeft voor promotionele doeleinden het recht van een naar haar ontwerp verwezenlijkt project foto's of andere afbeeldingen te maken en deze te verveelvoudigen en openbaar te maken.
- 10.12 Indien voor de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van modellen, stockfoto's of illustraties blijft het beeldrecht altijd bij het model c.q. het modellenbureau, het stockbureau of het agentschap. Het is opdrachtgever derhalve nimmer toegestaan het beeldmateriaal vaker te gebruiken dan waarvoor in het kader van de opdracht rechten zijn verkregen. Bij hergebruik dient opdrachtgever te allen tijde contact op te nemen met SSP.
- 10.13 SSP is gerechtigd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, aan BUMA/STEMRA of aan andere copyright- of beeldmerkbeheerders opgave te doen van de naam van de opdrachtgever, de titel van voor opdrachtgever verveelvoudigd materiaal en de aantallen, waarin die verveelvoudiging heeft plaatsgevonden.

## **11. BETALING**

- 11.1 Indien de uitvoering van een opdracht zich uitstrekt over een periode langer dan een maand of indien het met de opdracht gemoeide bedrag naar de mening van SSP daarvoor in aanmerking komt, kan zij betaling c.q. vooruitbetaling c.q. betaling in termijnen vorderen. SSP is gerechtigd, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, vooraf voldoende zekerheid voor betaling te verlangen of deze tijdens de uitvoering van een opdracht te verlangen.
- 11.2 Alle betalingen dienen te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, netto contant zonder enige aftrek in Euro.

- 11.3 Indien in een langere kredietgeving dan veertien dagen na factuurdatum wordt toegestemd of indien deze ten onrechte wordt genomen, is opdrachtgever rente over het factuurbedrag verschuldigd naar 1% per maand of gedeelte van een maand, ingaande op de datum van opeisbaarheid van het factuurbedrag; telkens na een periode van een jaar zal door opdrachtgever tevens over de alsdan verschenen rente voornoemde rente verschuldigd zijn. Indien en voorzover het wettelijke rentepercentage hoger is dan het hier genoemde percentage, wordt de wettelijke rente berekend.
- 11.4 Indien kredietgeving ten onrechte wordt genomen, kan door SSP een bedrag aan administratiekosten in rekening worden gebracht.
- 11.5 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke SSP moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van opdrachtgever. Deze kosten belopen tenminste 15% van het betrokken bedrag met een minimum van € 100,-.
- 11.6 Indien opdrachtgever de opdracht in onderaanneming door SSP doet uitvoeren, zal opdrachtgever op eerste verzoek van SSP zijn uit deze transactie verkregen vordering(en) op derden aan SSP cederen. Opdrachtgever verleent SSP reeds nu voor alsdan onherroepelijk volmacht om tot inning van de betreffende vordering(en) over te gaan.
- 11.7 Ongeacht hetgeen met betrekking tot de betalingstermijn sub 2 van dit hoofdstuk is bepaald, heeft SSP het recht contante betaling te verlangen, dan wel te verlangen dat de opdrachtgever zekerheid stelt voor de betaling, of een door SSP te bepalen gedeelte van de overeengekomen prijs vooruit voldoet, alvorens geleverd te krijgen, terwijl ondanks een overeengekomen betalingstermijn prompte betaling dient plaats te vinden, indien SSP aanleiding ziet zulks te verlangen.

## **12. GESCHILLEN**

- 12.1 Een geschil is aanwezig, zodra een partij verklaart dat dit het geval is.
- 12.2 Op alle overeenkomsten en transacties van SSP is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing.
- 12.3 Alle geschillen, hoe ook genaamd, zullen worden onderworpen aan het oordeel van de Nederlandse bevoegde rechter, dit met uitsluiting van alle andere arbitrerende, adviserende en rechtsprekende lichamen.

## **13. SLOTBEPALINGEN**

- 13.1 In alle gevallen, waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij SSP.