

ALGEMENE VOORWAARDEN EMENDIS B.V.

Versie 1.0
Datum 2 Maart 18

Inhoudsopgave

MODULE A – ALGEMEEN.....	1
MODULE B – ONTWIKKELING VAN WERKEN.....	10
MODULE C – HOSTING EN DOMEINNAAMREGISTRATIE.....	14

MODULE A – ALGEMEEN

ARTIKEL A.1. DEFINITIES

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de hierna volgende betekenis.

- A.1.1. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- A.1.2. **Dienst(en):** de dienst(en) die Emendis ten behoeve van de Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - a. *Webdesign en softwareontwikkeling:* Dienst bestaande uit het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, layout, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen.
 - b. *Hostingdiensten en domeinnaamregistratie:* Dienst bestaande uit opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten of het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam.
 - c. Andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of offerte van Emendis.
- A.1.3. **Emendis:** het bedrijf Emendis B.V., gevestigd te Veenendaal en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 51400251.
- A.1.4. **Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt en waarop de levering van de Dienst aanvangt.
- A.1.5. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- A.1.6. **Kantooruren:** uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.
- A.1.7. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Emendis een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Emendis daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.

- A.1.8. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Emendis en Opdrachtgever op grond waarvan Emendis Diensten levert aan Opdrachtgever.
- A.1.9. **SLA:** de separaat afgesloten Service Level Agreement tussen Emendis en Opdrachtgever waarin de afspraken over het niveau, de kwaliteit en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de Dienst is opgenomen.
- A.1.10. **Website:** de website van Emendis, bereikbaar via het domein www.emendis.nl.
- A.1.11. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.
- A.1.12. **Werken:** alle werken, zoals websites en (web)applicaties, software, concepten, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en (al dan niet gecodeerde) bestanden of gegevensdragers waarop de Werken zich bevinden.

ARTIKEL A.2. TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

- A.2.1. Deze Algemene Voorwaarden en Module A zijn van toepassing op iedere offerte of aanbieding van Emendis ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.
- A.2.2. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module A.
- A.2.3. De definities als omschreven in artikel A.1 zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.
- A.2.4. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Emendis alleen bindend indien en voor zover deze door Emendis uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- A.2.5. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
 - a. de Overeenkomst;
 - b. de eventueel afgesloten Service Level Agreement;
 - c. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
 - d. deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL A.3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

- A.3.1. De Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding van de offerte of de aanbieding door Opdrachtgever. De offerte dient door Opdrachtgever te worden ondertekend en schriftelijk te worden geretourneerd.
- A.3.2. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Emendis werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Emendis verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- A.3.3. Offertes van Emendis zijn vrijblijvend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

- A.3.4. Indien blijkt dat de bij de aanvraag van de Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist en/of onvolledig waren heeft Emendis het recht de prijzen hier op aan te passen.
- A.3.5. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Emendis en/of de Dienst technisch is opgeleverd aan Opdrachtgever (“de Ingangsdatum”), tenzij er schriftelijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen.

ARTIKEL A.4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- A.4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Emendis deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen, conform de offerte.
- A.4.2. Door Emendis opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking en dienen in geen geval als fatale termijnen.
- A.4.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Emendis het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf schriftelijk overeengekomen is. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.
- A.4.4. Emendis zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning zoals omschreven in de SLA, tijdens reguliere Werkdagen en Kantooruren.
- A.4.5. 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. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal in geen geval aanspraak maken op teruggave van kosten als het gevolg van minderwerk.

ARTIKEL A.5. VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER

- A.5.1. 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 Emendis 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 Emendis worden verstrekt. De termijn waarbinnen Emendis de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door Emendis zijn ontvangen.
- A.5.2. Indien Opdrachtgever weet of kan vermoeden dat Emendis bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Opdrachtgever Emendis daarvan onverwijld op de hoogte stellen.
- A.5.3. 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 Emendis dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever.

- A.5.4. In aanvullen op het vorige lid dient Opdrachtgever zorg te dragen voor een correcte naleving van de van toepassing zijnde Nederlandse wet- en regelgeving. Emendis is in geen geval aansprakelijk voor de correcte naleving van de van toepassing zijnde Nederlandse wet- en regelgeving.

ARTIKEL A.6. CONSULTANCY EN PROJECTBEGELEIDING

- A.6.1. Emendis zal consultancy en projectbegeleiding uitvoeren naar beste kunnen onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- A.6.2. Consultancy en projectbegeleiding is in het kader van de Overeenkomst te allen tijde een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.6.3. Opdrachtgever is er zich van bewust dat opvolging van de adviezen van Emendis geheel voor risico komen van Opdrachtgever. Emendis is enkel aansprakelijk voor geleden schade voor zover dit uit de Overeenkomst voortvloeit.
- A.6.4. Emendis zal voor zover mogelijk de tijd en kosten met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden vooraf bekend maken aan Opdrachtgever. De tijd die nodig is voor de betreffende werkzaamheden is daarbij afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de medewerking van Opdrachtgever.

ARTIKEL A.7. DETACHERING

- A.7.1. Van detachering is sprake indien Emendis één of meerdere werknemers voor meerdere uren per week ter beschikking stelt aan Opdrachtgever en deze werknemer(s) onder leiding van Opdrachtgever staan.
- A.7.2. Opdrachtgever zal de gedetacheerde slechts inzetten voor de werkzaamheden zoals deze door partijen zijn overeengekomen. Bij een wijziging van werkzaamheden, zullen partijen opnieuw in overleg treden. Alle resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden zijn geheel voor risico van Opdrachtgever.
- A.7.3. Opdrachtgever zal de gedetacheerde steeds tijdig voorzien van alle informatie en inlichtingen die van belang zijn voor een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden.
- A.7.4. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor een adequate en veilige werkplek voor Gedetacheerde conform de geldende Arboreglementen en/of Arbowetgeving.
- A.7.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de gedetacheerde bij derden onder te brengen ten behoeve van de uitvoeren van werkzaamheden zonder voorafgaande toestemming van Emendis.
- A.7.6. Emendis zal de loonheffingen en alle sociale verzekeringspremies van de gedetacheerde afdragen aan de daartoe bestemde instanties en vrijwaart alsdan Opdrachtgever van aanspraken van derden hieromtrent.
- A.7.7. Emendis is gerechtigd, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding en/of tegemoetkoming in de kosten, de gedetacheerde te vervangen door een andere gedetacheerde.
- A.7.8. In het geval van ziekte zal Emendis en/of gedetacheerde zich zo vroeg als mogelijk afmelden bij Opdrachtgever. Emendis is niet gehouden tot het vervangen van een gedetacheerde in het geval van ziekte. Indien gedetacheerde langer dan dertig (30) dagen afwezig is als gevolg van ziekte en geen vervangend gedetacheerde beschikbaar is, dan is Opdrachtgever en/of Emendis gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen conform artikel A.14 (Duur en opzegging).
- A.7.9. Emendis factureert maandelijks de door de gedetacheerde gewerkte uren aan Opdrachtgever. Reistijd en reis- en verblijfskosten zullen separaat in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Indien Opdrachtgever

hierom verzoekt, zal Emendis de door de gedetacheerde gewerkte uren te rapporteren en binnen tien (10) Werkdagen toesturen aan Opdrachtgever.

ARTIKEL A.8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- A.8.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Overeenkomst door Emendis ontwikkelde of ter beschikking gestelde Werken berusten uitsluitend bij Emendis of diens licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.8.2. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de door Emendis gebruikte open source software, liggen bij de ontwikkelaar van die software of een andere rechthebbende. Dergelijke rechten kunnen in geen enkel geval worden overgedragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de open source software licenties en vrijwaart Emendis van aanspraken van derden omtrent de naleving van deze licenties.
- A.8.3. 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 Werken 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 Werken is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet en schriftelijk overeengekomen.
- A.8.4. Emendis heeft het recht het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid niet te verstrekken of in te trekken indien Opdrachtgever niet heeft voldaan aan haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst.
- A.8.5. Tenzij indien en voor zover schriftelijk anders is overeengekomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent Intellectuele Eigendomsrechten uit deze Werken te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Werken.
- A.8.6. Het is Emendis toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens Werken. Indien Emendis door middel van technische bescherming deze Werken 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 A.9. PRIJZEN

- A.9.1. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld zijn alle door Emendis genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- A.9.2. Indien een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Emendis het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- A.9.3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, is Emendis gerechtigd de gehanteerde tarieven eenmaal per jaar te verhogen conform het percentage geldend voor het afgelopen jaar op grond van CBS index voor commerciële dienstverlening (dpi index).

ARTIKEL A.10. BETALINGSVOORWAARDEN

- A.10.1. Emendis zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen aan Opdrachtgever factureren. Emendis mag daarbij elektronische facturen uitreiken aan het bij Emendis bekende e-mailadres van Opdrachtgever. Emendis heeft het recht om periodiek
- A.10.2.

verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.

- A.10.3. De betalingstermijn van een factuur is dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- A.10.4. Indien Opdrachtgever na veertien (14) dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.
- A.10.5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.
- A.10.6. Tenzij Opdrachtgever een consument is, is beroep door Opdrachtgever op opschorting, verrekening of aftrek niet toegestaan.
- A.10.7. In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Emendis zonder enige ingebrekestelling gerechtigd naast opschorting van Diensten geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van Emendis op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

ARTIKEL A.11. OVERMACHT

- A.11.1. 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.
- A.11.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Emendis beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover Emendis geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals netwerken in het internet waar Emendis geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van Emendis 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 Emendis, die Emendis niet kon voorzien en waar Emendis 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.
- A.11.3. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen 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 voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

ARTIKEL A.12. AANSPRAKELIJKHEID

- A.12.1. De aansprakelijkheid van Emendis voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten.
- A.12.2. Voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van de wet niet mogelijk is, is Emendis jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van
- A.12.3.

een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- a. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
 - b. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Emendis er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - c. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - d. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- A.12.4. Emendis is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, imagoschade, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Emendis gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- A.12.5. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 2 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan het bedrag dat de verzekering van Emendis zal uitkeren. Indien de verzekering niet over gaat tot uitkering zal de aansprakelijkheid zijn beperkt tot de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst in de afgelopen twaalf (12) maanden verschuldigd is geweest (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 15.000 euro (exclusief BTW).
- A.12.6. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding van Emendis.
- A.12.7. De aansprakelijkheid van Emendis wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Emendis onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Emendis 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 Emendis in staat is adequaat te reageren.
- A.12.8. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- A.12.9. Opdrachtgever vrijwaart Emendis voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever), ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst en/of de Dienst.

ARTIKEL A.13. GEHEIMHOUDING

- A.13.1. 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.
- A.13.2. Emendis zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Emendis, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de

Overeenkomst of Emendis daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Emendis zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

- A.13.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

ARTIKEL A.14. DUUR EN OPZEGGING

- A.14.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de offerte. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden of voor de duur die noodzakelijk is voor de levering van de Dienst. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze Algemene Voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen. Indien de Overeenkomst een overeenkomst van opdracht betreft, kan deze echter niet door Opdrachtgever tussentijds worden opgezegd.
- A.14.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, wordt deze bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.14.3. Opdrachtgever zal een opzegtermijn van twee (2) maanden in acht nemen. Emendis zal een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht nemen.
- A.14.4. Emendis mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
- Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
 - het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
 - Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
 - de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- A.14.5. Indien Emendis 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.
- A.14.6. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Emendis op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van ontbinding door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door Emendis is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Emendis recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.
- A.14.7. 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 Emendis op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

ARTIKEL A.15. WIJZIGING VOORWAARDEN

- A.15.1. Emendis 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 dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.

- A.15.2. Wijzigingen worden bekendgemaakt op de Website, of per e-mail aan Opdrachtgever, of een ander kanaal waarvan Emendis 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.
- A.15.3. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Emendis. Emendis kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Emendis daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

ARTIKEL A.16. OVERIGE BEPALINGEN

- A.16.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- A.16.2. 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 Emendis gevestigd is.
- A.16.3. Onder “schriftelijk” valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- A.16.4. 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.
- A.16.5. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.
- A.16.6. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Emendis vormen volledig bewijs van stellingen van Emendis en de door Emendis ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- A.16.7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.
- A.16.8. 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.

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen geldt voorts het in deze module bepaalde.

ARTIKEL B.1. ONTWIKKELING VAN WERKEN

B.1.1. Voorafgaand aan de ontwikkeling overleggen partijen gezamenlijk welke specificaties ten grondslag liggen aan de te ontwikkelen Werken. Emendis hanteert de volgende ontwikkelmethodes:

- a. *Ontwikkeling per uur*: de specificaties van de te ontwikkelen Werken worden vooraf vastgesteld door Opdrachtgever. De werkzaamheden van Emendis zullen onder toezicht van Opdrachtgever worden uitgevoerd. Emendis zal de gerealiseerde uren in rekening brengen bij Opdrachtgever;
- b. *Agile/SCRUM*: de specificaties van de te ontwikkelen Werken worden tijdens het ontwikkelingsproces continue aangepast. De werkzaamheden zullen in tijdblokken (sprints) worden uitgevoerd. Emendis zal vooraf de tijdblokken (sprints) bij Opdrachtgever in rekening brengen. Emendis garandeert niet dat de Werken volgens bepaalde specificaties en binnen een bepaalde termijn en/of binnen bepaalde tijdblokken (sprints) zullen worden opgeleverd;
- c. *Fixed fee*: de specificaties van de te ontwikkelen Werken worden gezamenlijk en vooraf vastgesteld door partijen. De werkzaamheden zullen door Emendis op basis van een vaste prijs worden uitgevoerd. Emendis garandeert dat de Werken conform de specificaties zullen worden opgeleverd, mits dit niet onredelijk is.

Indien van toepassing, zal de door Emendis gehanteerde ontwikkelmethode in de offerte van Emendis worden opgenomen.

- B.1.2. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken, heeft Emendis, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
- B.1.3. Het is Emendis toegestaan gebruik te maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Dit betekent onder meer dat Emendis open source software mag leveren aan Opdrachtgever en open source software mag verwerken in Werken die Emendis maakt of aanpast in het kader van een Dienst. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de Werken alleen als open source kan verspreiden, zal Emendis Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
- B.1.4. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.
- B.1.5. Het is Emendis toegestaan om een naamsvermelding op te nemen in de Werken. Indien Opdrachtgever hier bezwaar op aantekent zal Emendis deze naamsvermelding kosteloos verwijderen.
- B.1.6. Emendis is niet gehouden om standaard een handleiding te leveren bij de opgeleverde Werken. Indien Opdrachtgever verzoekt om een handleiding, is Emendis gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen. Voor zover mogelijk zal Emendis Opdrachtgever vooraf op de hoogte brengen van deze kosten.

ARTIKEL B.2. TESTS EN TESTOMGEVING

- B.2.1. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de oplevering in staat worden gesteld om de Werken te testen in een acceptatieomgeving. Emendis zal Opdrachtgever toegang verschaffen tot deze testomgeving middels het toesturen van een locatie (URL) en, indien noodzakelijk, de inloggegevens.
- B.2.2. De toegang tot deze testomgeving is strikt gebonden aan Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan derden toegang te verschaffen tot deze testomgeving door de locatie (URL) en/of de inloggegevens door te sturen aan deze derden.
- B.2.3. Opdrachtgever is er zich van bewust dat de testversie niet geschikt is voor productiedoeleinden, in welke vorm dan ook. Het is dan ook niet toegestaan deze de testomgeving te gebruiken voor deze doeleinden.
- B.2.4. Emendis is niet verplicht de in de testomgeving opgeslagen Data te verplaatsen naar een productieomgeving, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- B.2.5. Emendis is in geen enkel geval aansprakelijk voor verlies en/of openbaarmaking van de in de testomgeving opgeslagen Data.
- B.2.6. Opdrachtgever is er zich van bewust dat het Werk communicatie (bijvoorbeeld e-mail) kan versturen aan opgegeven adressen. Emendis is niet aansprakelijk voor deze verzonden communicatie.
- B.2.7. Emendis geeft geen garanties omtrent de beschikbaarheid, volledigheid en correcte werking van de testomgeving. Tevens kan aan een reeds afgesloten SLA geen garanties worden ontleend met betrekking tot de testomgeving.

ARTIKEL B.3. OPLEVERING EN ACCEPTATIE

- B.3.1. Emendis zal de 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. Emendis heeft het recht de oplevering van de Werken uit te stellen tot op het moment dat Opdrachtgever aan al haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst heeft voldaan.
- B.3.2. Oplevering geschiedt middels beschikbaarstelling in een testomgeving als bedoeld in artikel 8 (Tests en testomgeving).
- B.3.3. Opdrachtgever dient vervolgens binnen veertien (14) dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Van acceptatie van de opgeleverde werken is sprake indien:
 - a. Opdrachtgever de oplevering heeft geaccepteerd middels een schriftelijk akkoord;
 - b. Opdrachtgever het opgeleverde werk gebruikt voor productiedoeleinden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het overzetten van de Werken naar een productieomgeving;
 - c. Opdrachtgever niet binnen een periode van tien (10) Werkdagen het opgeleverde afkeurt, niet een revisieronde heeft aangevraagd of geen bezwaar heeft gemaakt tegen oplevering.
- B.3.4. 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.
- B.3.5. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Emendis zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Emendis doen door het resultaat te reviseren of de reden gemotiveerd te verwerpen. Opdrachtgever

heeft vervolgens een periode van tien (10) Werkdagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

- B.3.6. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van Emendis een redelijk aantal revisierondes volgen.
- B.3.7. Indien partijen overeenkomen dat verdere revisies niet (meer) zinvol zijn, zullen beide partijen in overleg treden over de verdere afhandeling. In ieder geval zal Opdrachtgever gehouden zijn de daadwerkelijk door Emendis gemaakte uren te vergoeden, met als maximum het geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd de Werken te gebruiken op welke wijze dan ook, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- B.3.8. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Emendis 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 twaalf (12) maanden na acceptatie van de opgeleverde Werken.
- B.3.9. Gewenste wijzigingen in Werken dienen door Opdrachtgever puntsgewijs en schriftelijk aan te worden geleverd. Emendis beoordeelt vervolgens of deze werkzaamheden binnen de Overeenkomst vallen, of apart worden geoffreerd als zijnde meerwerk.

ARTIKEL B.4. MEERWERK

- B.4.1. Wijzigingen als het gevolg van nieuwe of gewijzigde inzichten die tijdens het ontwikkelingsproces zijn ontstaan, gelden als meerwerk. Dit is geheel ter beoordeling van Emendis.
- B.4.2. Emendis zal duidelijk en vooraf aangeven welke werkzaamheden als meerwerk dienen te worden beschouwd. Daarnaast zal Emendis opgave doen van de kosten die het meerwerk met zich meebrengen.

ARTIKEL B.5. LEVEREN VAN ONDERHOUD

- B.5.1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande Werken conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van technische fouten. Onder onderhoud wordt uitdrukkelijk niet verstaan het herstellen van fouten als het gevolg van onjuist gebruik van de Werken, hacks en/of andere invloeden van buitenaf (bijvoorbeeld browser- en andere softwareupdates).
- B.5.2. Emendis 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. Emendis is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de Werken niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever.
- B.5.3. Als onderdeel van het onderhoud zal Emendis zich inspannen om fouten in de Werken en bijbehorende software te herstellen. Emendis is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de Werken wezenlijk kunnen veranderen zal Emendis hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.
- B.5.4. Emendis zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte verbeteringen als bedoeld in dit artikel toe te voegen aan de Werken. Emendis is steeds gerechtigd een verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Werken kan belemmeren.

- B.5.5. Indien naar het oordeel van Emendis een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de Werken negatief kan beïnvloeden, zal Emendis dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en Emendis deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor Emendis.
- B.5.6. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door Emendis geleverde resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Emendis heeft gemeld en Emendis deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Emendis kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.
- B.5.7. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.
- B.5.8. Emendis 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.
- B.5.9. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Emendis in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.



MODULE C – HOSTING EN DOMEINNAAMREGISTRATIE

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten of het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in deze module bepaalde.

ARTIKEL C.1. UITVOERING VAN DE DIENST

- C.1.1. Emendis zal zo spoedig mogelijk na aanvang van de Overeenkomst een ruimte inrichten ten behoeve van de Dienst. Indien zulks is overeengekomen, zullen de inloggegevens voor toegang tot deze ruimte door Emendis worden toegestuurd aan Opdrachtgever.
- C.1.2. Emendis zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van de Dienst en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Emendis biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide *Service Level Agreement* (SLA).
- C.1.3. Opdrachtgever verstrekt hierbij aan Emendis een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Emendis verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Emendis geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Emendis.
- C.1.4. Alle wijzigingen met betrekking tot de Dienst, 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.
- C.1.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Dienst door te leveren aan derden (te “resellen”), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- C.1.6. Emendis zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Emendis, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Emendis daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Emendis zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

ARTIKEL C.2. GEDRAGSREGELS

- C.2.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Emendis van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- C.2.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door Emendis verboden om met gebruikmaking van de Dienst Materialen aan te bieden of te verspreiden die:
 - a. 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;

- b. onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
 - c. kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
 - d. 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;
 - e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
 - f. ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat; of
 - g. kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- C.2.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Emendis of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Emendis, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Emendis, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- C.2.4. Indien naar het oordeel van Emendis hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Emendis of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Emendis gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Emendis mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.
- C.2.5. Indien de maatregelen zoals bedoeld in artikel C.2.4 bestaan uit het (tijdelijk) opschorten van de Dienst waardoor deze niet bereikbaar is, heeft Emendis het recht een bedrag van EUR 60,00 exclusief btw in rekening brengen voor herindienststelling van de Dienst.

ARTIKEL C.3. NOTICE & TAKEDOWN (KLACHTENPROCEDURE)

- C.3.1. Wanneer Emendis een klacht ontvangt over overtreding van het vorige artikel door Opdrachtgever, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Emendis Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Emendis zal besluiten hoe te handelen.
- C.3.2. Indien Emendis 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 Emendis een backup zal maken). Emendis zal zich inspannen om daarbij geen overige materialen te raken. Emendis zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.
- C.3.3. Emendis is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Emendis 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.

- C.3.4. Hoewel Emendis ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever, is Emendis nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.
- C.3.5. Bij herhaaldelijke klachten over Opdrachtgever of de door Opdrachtgever opgeslagen informatie is Emendis gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.

ARTIKEL C.4. OPSLAG- EN DATALIMIETEN

- C.4.1. Emendis kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Dienst.
- C.4.2. Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- C.4.3. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Emendis na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen, volgens de daarvoor in de Prijslijst geldende bedragen.
- C.4.4. De logfiles en de administratie van Emendis gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Opdrachtgever en zijn derhalve bepalend, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
- C.4.5. 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.
- C.4.6. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (distributed) denial-of-service aanval), is Emendis gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belastingen naar Opdrachtgever.

ARTIKEL C.5. SOFTWARE

- C.5.1. Emendis zal zich inspannen om de door hem gebruikte software up-to-date te houden. Emendis is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en Emendis is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- C.5.2. Emendis geeft de garantie dat wijzigingen in de configuratie of software op haar hosting infrastructuur (bijvoorbeeld updates) geen nadelige invloed zullen hebben op de werking van de hierop ondergebrachte webapplicaties. Dit voor zover deze webapplicaties door Emendis zijn ontwikkeld, en vanaf oplevering ononderbroken ondergebracht zijn gebleven op de infrastructuur Emendis.
- C.5.3. Bij het bieden van deze garantie hanteert Emendis de status van de software zoals deze door de desbetreffende leverancier wordt aangegeven. Indien software de status "end of life" heeft gekregen, versneld wordt uitgefaseerd, niet meer wordt onderhouden en/of geen updates voor beveiligingsproblemen meer ontvangt, zal Emendis met het oog op de veiligheid van haar infrastructuur deze software ook uitfasen. De in het vorige lid genoemde garantie komt dan te vervallen.
- C.5.4. Emendis is in dit geval niet verplicht om Opdrachtgever kosteloos te assisteren bij het doorvoeren van vereiste wijzigingen in de webapplicatie, of het overbrengen van de webapplicatie naar de hosting infrastructuur van een derde partij.

ARTIKEL C.6. DOMEINREGISTRATIE

- C.6.1. 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 (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Emendis vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- C.6.2. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging van Emendis, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- C.6.3. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Emendis schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- C.6.4. Emendis 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 Opdrachtgever.
- C.6.5. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. Emendis zal naar deze regels verwijzen tijdens de registratieprocedure.
- C.6.6. De regels als bedoeld in het vorige lid zullen door Emendis tijdig en voorafgaand aan de registratie ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever.
- C.6.7. In het geval dat Emendis een domeinnaam op zijn naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Emendis medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot “trade”-kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- C.6.8. Emendis 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.
- C.6.9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Emendis gerechtigd een domeinnaam van Opdrachtgever op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.

ARTIKEL C.7. STORINGEN

- C.7.1. Emendis heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Emendis zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkuren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Emendis is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- C.7.2. Emendis heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Emendis zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is

het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Emendis is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

- C.7.3. Emendis zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

ARTIKEL C.8. PROCEDURE NA BEËINDIGING

- C.8.1. Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, worden alle voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens tot een week na de beëindiging beschikbaar gehouden, zodat Opdrachtgever de gegevens zelf kan downloaden. Na deze termijn worden alle gegevens van Opdrachtgever gewist, ongeacht of Opdrachtgever deze heeft gedownload of niet.
- C.8.2. Het wissen van voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken, maar kan op verzoek tegen bijbetaling met behulp van een softwarematige datashredder gebeuren.

