



# Algemene Voorwaarden

NETCO Technology B.V.



# Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities.....	3
Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden.....	4
Artikel 3. Offerte .....	4
Artikel 4. Totstandkoming en uitbereiding overeenkomst .....	4
Artikel 5. Looptijd overeenkomst .....	5
Artikel 6. Einde overeenkomst en opschorting.....	5
Artikel 7. Prijzen en tarieven .....	7
Artikel 8. Facturering en betaling .....	7
Artikel 9. Samenwerking en uitvoering.....	8
Artikel 10. Termijnen en planning.....	8
Artikel 11. Levering en eigendomsvoorbehoud.....	9
Artikel 12. Bedrijfsklare oplevering en implementatie systeem .....	9
Artikel 13. Acceptatie en Acceptatietest.....	9
Artikel 14. Aansprakelijkheid .....	10
Artikel 15. Overmacht en opschorting.....	11
Artikel 16. Garantie.....	11
Artikel 17. Intellectueel eigendom.....	12
Artikel 18. Privacy en gegevensbescherming.....	13
Artikel 19. Geheimhouding en beveiliging.....	14
Artikel 20. Overdracht en onderaanneming.....	15
Artikel 21. Onderhoud programmatuur en/of apparatuur en infrastructures.....	15
Artikel 22. Software on demand dienstverlening .....	15
Artikel 23. Gebruik van de diensten door opdrachtgever, misbruik, fair use.....	15
Artikel 24. Domeinnamen en IP-adressen .....	16
Artikel 25. Wijzigingen in de systemen en de dienstverlening door NETCO .....	17
Artikel 26. Diversen.....	18
Artikel 27. Toepasselijk recht en geschillen.....	18

## Artikel 1. Definities

1. Algemene Voorwaarden: deze voorwaarden
2. Apparatuur / Hardware: de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke fysieke apparatuur, met inbegrip van aanvullende voorzieningen, waaronder ook netwerk)bedrading(en), en accessoires. NETCO levert dit aan opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.
3. Bedrijfsklare oplevering: de oplevering van het werk dat in opdracht is uitgevoerd en dat na implementatie door opdrachtgever in gebruik kan worden genomen.
4. Bijlage: bijlage bij de overeenkomst, die ook integraal onderdeel uitmaakt van die overeenkomst.
5. Derde-leverancier: een leverancier met wie de opdrachtgever, buiten NETCO om, een overeenkomst aangaat, bijvoorbeeld voor gebruik van programmatuur, apparatuur en/of telecommunicatievoorzieningen.
6. Dienst: de specifieke onderdelen van de dienstverlening, zoals omschreven deze in Algemene Voorwaarden en/of de (raam)overeenkomst en/of de nadere dienstomschrijvingen.
7. Dienstomschrijving: beschrijving en inhoudelijke uitleg over een aangeboden dienst.
8. Dienstverlening: de werkzaamheden die door NETCO worden uitgevoerd ten behoeve van de opdracht, meer in het bijzonder de te verrichten prestaties zoals gespecificeerd in de overeenkomst en de daarbij behorende Service Level Agreement(s).
9. Gebruikersnaam: de naam of het woord dat door NETCO is verstrekt om in combinatie met het wachtwoord in te kunnen loggen in de systemen van NETCO.
10. Implementatie: het invoeren, operationeel maken, inrichten, inregelen en voorbereiden en testen van programmatuur op apparatuur ten behoeve van de ingebruikname daarvan.
11. Kantooruren: de uren tussen 09.00 uur en 17.00 uur tijdens werkdagen.
12. Koper: de koper van een zaak bij NETCO met als doel de levering van die zaak.
13. NETCO: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid NETCO Technology B.V., alsmede aan NETCO gelieerde partijen, die op grond van deze Algemene Voorwaarden overeenkomsten aangaan.
14. Offerte: de schriftelijke aanbieding van NETCO aan de opdrachtgever ter zake van haar dienstverlening.
15. Opdracht: de levering van een zaak of dienst(en) door NETCO in opdracht van opdrachtgever op grond van deze Algemene Voorwaarden, een offerte en/of een (raam)overeenkomst.
16. Opdrachtgever: de verstrekker van de opdracht aan NETCO.
17. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen NETCO en haar opdrachtgever of koper, bestaande uit deze Algemene Voorwaarden in combinatie met, niet limitatief opgesomd, een geaccepteerde offerte of een samenstel van (raam)overeenkomst(en), offertes en/of wijzigingen op de (raam)overeenkomst(en) en/of daarbij behorende bijlagen en/of beschrijvingen.
18. Programmatuur: de door NETCO ten behoeve van de opdrachtgever te leveren software en/of instellingen.
19. Project: opdracht tot de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van het uitwerken van een plan, idee of ontwerp, dan wel een voornemen daartoe, dat zal leiden tot een vooraf bepaald resultaat, bijvoorbeeld een werk of dienst.
20. Raamovereenkomst: de basisovereenkomst op grond waarvan één of meer diensten en/of zaken worden geleverd met bepalingen in aanvulling of afwijking van deze Algemene Voorwaarden.
21. Schriftelijk: communicatie die digitaal, maar op grond van deze Algemene Voorwaarden of op grond van de overeenkomst (cumulatief) ook in hard copy zal of kan worden gevoerd. NETCO gebruikt de bij haar bekende contactgegevens, dus het emailadres en het postadres van de opdrachtgever, zoals dat bij haar bekend is.
22. Service Level Agreement (SLA): de overeenkomst met afspraken over de inhoud en het niveau van de kwaliteit van de dienstverlening door NETCO.
23. Systeem: losse apparatuur of een combinatie van apparatuur, met specifieke instellingen en/of besturingssystemen en/of programmatuur die is bestemd en ingesteld ten behoeve van de te verrichten diensten door NETCO. Dit systeem bevindt zich bij NETCO of een door haar te bepalen (veilige) locatie of op nadrukkelijk verzoek op locatie bij opdrachtgever zelf.
24. Update: een nieuwe release binnen de huidige versie van programmatuur of instellingen, welke ter handhaving van de bestaande functionaliteit voorziet in het herstellen van gebreken, zoals bijvoorbeeld service updates en hotfixes (voor herstellen van gebreken of oplossen van problemen).
25. Wachtwoord: de code bestaande uit een cijfer-, letter- en/of lettertekenscombinatie waarmee opdrachtgever in combinatie met de gebruikersnaam toegang krijgt tot de dienst(en) van NETCO.
26. Werk: het product van uitgevoerde werkzaamheden.
27. Werkdagen: iedere maandag tot en met vrijdag behoudens algemeen erkende Nederlandse feestdagen.
28. Werkuren: de uren op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
29. Work around: een tijdelijke oplossing, bijvoorbeeld gedurende een periode van herstel of installatie van een systeem.

## Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van NETCO, alsmede op alle eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten of wijzigingen van overeenkomsten tussen NETCO en de betrokken partijen verbonden aan of betrokken bij de overeenkomst. Dit betreft naast opdrachtgever en aan haar verbonden personen, zoals werknemers of bestuurders, ook dienstverleners van opdrachtgever, andere door opdrachtgever ingeschakelde derden en/of rechtsopvolgers daarvan. Toepasselijkheid van enige Algemene Voorwaarden zoals inkoop-, leverings- of betalingsvoorwaarden of andere Algemene of Bijzondere Voorwaarden van de opdrachtgever wordt door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk uitgesloten, behoudens voor zover uitdrukkelijk schriftelijk van voorwaarden in deze Algemene Voorwaarden is afgeweken in de (raam)overeenkomst of offerte.
2. Deze versie van de Algemene Voorwaarden treedt in de plaats van eerdere versies van Algemene Voorwaarden van NETCO en is met ingang van 1 oktober 2018 van toepassing op alle lopende en nieuwe overeenkomsten. NETCO was en is gerechtigd haar Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gaan direct in na bekendmaking van de wijziging aan opdrachtgever, dan wel een nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling per brief of per e-mail dan wel een mededeling op de webpagina's van NETCO via de URL [www.netco.nl](http://www.netco.nl). Enkel een opdrachtgever die als consument of kleine wederpartij moet worden aangemerkt en die de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, is gerechtigd om binnen twee weken na inwerkingtreding van de wijzigingen, de overeenkomst bij aangetekend schrijven op te zeggen per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht zijn geworden. Na het verloop van genoemde termijn verloopt dit recht tot ontbinding en dienen de gewijzigde voorwaarden als - stilzwijgend - aanvaard te worden beschouwd.

## Artikel 3. Offerte

1. Alle door NETCO aangeboden offertes zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen of de onderhandelingen in een dermate vergevorderd stadium bevinden dat ofwel sprake is van (i) een overeenkomst, bijvoorbeeld indien sprake is van overeenstemming over de belangrijkste onderdelen van de overeenkomst, ofwel van (ii) (een begin van) uitvoering van de in de offerte genoemde diensten.
2. Een offerte uitgebracht door NETCO is dertig (30) dagen na dagtekening ervan geldig, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen of NETCO schriftelijk verklaart bereid te zijn de offerte na aanvaarding door opdrachtgever buiten deze termijn gestand te doen. Na het verstrijken van deze termijn van dertig (30) dagen vervalt de offerte en het hierin opgenomen aanbod.
3. NETCO behoudt zich het recht voor om in een hernieuwde offerte prijswijzigingen door te voeren.
4. NETCO is niet gebonden aan kennelijke verschrijvingen, vergissingen of telfouten in offertes. Ook uitlatingen van werknemers van NETCO per telefoon, fax en/of e-mails zijn voor NETCO niet bindend.
5. NETCO is gerechtigd aan opdrachtgever redelijke offertekosten in rekening te brengen, doch uitsluitend indien de opdrachtgever een offerte niet accepteert, terwijl door opdrachtgever voorafgaand aan deze offerte een voorstel of offerte (deels) is geaccepteerd of zelf een voorstel is gedaan en naar aanleiding hiervan door NETCO werkzaamheden zijn verricht of kosten zijn gemaakt voor het opstellen van een (nieuwe) offerte, zoals een vooronderzoek. De werkelijke kosten voor verrichte werkzaamheden zullen in rekening worden gebracht in de zin van het bepaalde in artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.

## Artikel 4. Totstandkoming en uitbereiding overeenkomst

1. De overeenkomst tussen NETCO en opdrachtgever komt tot stand door:
  - a. ondertekening van een (raam)overeenkomst met bijlagen, waarmee de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden integraal is aanvaard;
  - b. acceptatie van de offerte van NETCO door opdrachtgever. Het uitvoering geven van de in de offerte genoemde diensten is ook aan te merken als acceptatie ervan. Hiermee is de offerte, alsmede de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden integraal aanvaard;
  - c. het aanvaarden van een door NETCO opgestelde offerte, zoals hiervoor vermeld onder b, maar waarin onder het voorbehoud van nader te verkrijgen informatie over de werkelijke behoefte van opdrachtgever globaal is gespecificeerd welke zaken, programmatuur en/of diensten van NETCO zullen worden afgenomen en tegen welke prijzen en tarieven.
2. Aanvaarding van een offerte na de geldigheidstermijn van dertig (30) dagen leidt uitsluitend tot een overeenkomst indien NETCO deze aanvaarding alsnog accepteert.

3. Een afwijkend tegenvoorstel wordt niet aangemerkt als een (gedeeltelijke) aanvaarding van een offerte. Het zal hooguit worden aangemerkt als een uitnodiging aan NETCO tot het uitbrengen van een nieuwe offerte. Hieraan kunnen kosten zijn verbonden.
4. Na aanvaarding van de offerte kan een meer uitgewerkte raamovereenkomst worden opgemaakt, welke na ondertekening door partijen het bepaalde in de offerte vervangt.
5. Binnen een lopende overeenkomst kan dienstverlening met een eenvoudig verzoek worden uitgebreid met extra vestigingen of afdelingen, of met extra diensten. De dienstverlening zal worden uitgebreid op basis van de afgesproken prijzen en tarieven. Indien voor de uitbereiding nog geen prijs of tarief is afgesproken, zal hiervoor een offerte worden opgesteld welke kan worden aanvaard. Door aanvaarding van de offerte of enkele aanvang van de dienstverlening wordt de uitbereiding onderdeel van de lopende (raam)overeenkomst. Voor zover geen overeenstemming wordt bereikt over de prijs of het tarief, zullen de werkzaamheden, de kosten en/of de verrichte diensten (als meerwerk) in rekening worden gebracht in de zin van artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
6. Communicatie, op welke wijze dan ook, kan enkel leiden tot een overeenkomst op de onder de lid 1 van dit artikel genoemde wijzen en enkel na het aanvaarden van deze Algemene Voorwaarden. NETCO is nimmer verplicht een opdracht te aanvaarden. Een enkele ontvangstbevestiging kan niet worden aangemerkt als een aanvaarding van een opdracht.
7. Indien opdrachtgever niet alle door NETCO gevraagde gegevens heeft verstrekt, zal NETCO zelf een inschatting maken en op basis hiervan offerte opstellen. Het noodzakelijkerwijs aanpassen van de offerte of van de overeenkomst, komt voor rekening en risico van opdrachtgever en zal (als meerwerk) worden gefactureerd in de zin van artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
8. NETCO is na verzending van de opdracht door de opdrachtgever nimmer verplicht enige data en/of invoerfouten te laten inzien en/of te laten herstellen door opdrachtgever, tenzij wet of regelgeving dit dwingend bepaalt.

#### **Artikel 5. Looptijd overeenkomst**

1. Een overeenkomst vangt aan op de datum van ondertekening of op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst zoals bepaald in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen of in de overeenkomst specifiek anders is bepaald.
2. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals in de overeenkomst is bepaald. Dit kan zijn bepaald voor een specifieke tijdperiode (voor bepaalde tijd) of voor de duur van het realiseren van een project waaraan NETCO haar bijdrage levert.
3. Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt stilzwijgend verlengd met eenzelfde termijn als waarvoor deze is aangegaan, tenzij de overeenkomst tijdig is opgezegd.
4. Indien geen looptijd is overeengekomen, is de overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.

#### **Artikel 6. Einde overeenkomst en opschorting**

1. Een overeenkomst voor bepaalde tijd eindigt door tijdige opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand vóór het einde van de looptijd of vóór het beëindigen en/of opleveren van een project. Opzegging geschiedt door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij.
2. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd een overeenkomst voor bepaalde tijd tussentijds op te zeggen.
3. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door partijen worden beëindigd door opzegging door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Opzegging kan voor het eerst geschieden na een looptijd van één (1) jaar.
4. Een opzegging dient te geschieden tegen het einde van de maand, zodat de opzegtermijn ingaat vanaf de eerste van de hier opvolgende maand.
5. Een gedeeltelijke opzegging van een overeenkomst voor onbepaalde tijd is mogelijk indien opdrachtgever noodzakelijkerwijs de dienstverlening binnen een (raam)overeenkomst wil verkleinen of beperken, bijvoorbeeld door sluiting van een vestiging of het opheffen van een afdeling binnen de onderneming. De overeenkomst kan gedeeltelijk en voor dat deel worden opgezegd met de inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, maar jaarlijks ten hoogste voor 5% van het totaal aantal (mits per stuk wordt betaald) of in ieder geval van het totaal deel van het tarief of de prijs van de dienstverlening. Indien de diensten voor een groter deel worden opgezegd, is opdrachtgever voor het deel boven de 5% nog betaling van het afgesproken tarief verschuldigd.
6. Buiten hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden of in de overeenkomst is bepaald, is ieder der partijen gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de overeenkomst middels aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:

- (a) de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en), zelfs na schriftelijke ingebrekestelling en verloop van de redelijke termijn die is gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, waarna sprake is van verzuim;
  - (b) een partij uit mededelingen of uitingen van de andere partij moet begrijpen dat deze tekort zal schieten in de nakoming van zijn verplichting(en), waardoor deze van rechtswege in verzuim is;
  - (c) sprake is toerekenbare tekortkoming na het overschrijden van een fatale termijn waardoor de andere partij van rechtswege in verzuim is;
  - (d) sprake is van een langdurige situatie van overmacht, zoals is bepaald in artikel 15 lid 3 van deze Algemene Voorwaarden;
  - (e) sprake is van een ernstige en verwijtbare toerekenbare tekortkoming, zoals onder meer is bepaald in artikel 17 lid 3 van deze Algemene Voorwaarden;
  - (f) aan opdrachtgever surséance van betaling is verleend;
  - (g) opdrachtgever haar eigen faillissement heeft aangevraagd, haar faillissement is aangevraagd of haar faillissement is uitgesproken;
  - (h) de onderneming van opdrachtgever wordt of is geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen;
  - (i) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van opdrachtgever beslag wordt of is gelegd;
  - (j) opdrachtgever niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te kunnen komen;
  - (k) anderszins een situatie van discontinuïteit ontstaat bij opdrachtgever.
7. Indien partijen op het moment van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van die overeenkomst hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen niet vatbaar zijn voor een ongedaanmakingsverplichting.
  8. Indien opdrachtgever niet of niet tijdig voldoet aan enige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst, ook niet nadat opdrachtgever een redelijke termijn is gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, dan wel indien er goede grond bestaat voor de vrees dat opdrachtgever niet in staat zal zijn of bereid zal zijn om aan zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst te voldoen, is NETCO gerechtigd om de uitvoering van alle overeenkomsten met opdrachtgever per direct op te schorten, zonder dat NETCO aansprakelijk kan worden geacht voor enige (gevolg)schade als gevolg van die opschorting. NETCO kan dan ook niet verplicht worden geacht tot betaling van enige vorm van schadevergoeding.
  9. In geval van opschorting worden door NETCO op het moment van opschorting ter uitvoering van de overeenkomst reeds vervaardigde c.q. nog niet aan opdrachtgever opgeleverde of afgeleverde zaken, apparatuur en/of programmatuur voor rekening en risico van de opdrachtgever in bewaring gehouden. De opschorting zal pas worden opgeheven op het moment dat opdrachtgever al zijn verplichtingen is nagekomen, waaronder de vergoeding van alle nadere kosten in verband met de opschorting.
  10. In geval van opschorting, ontbinding of (tussentijdse) beëindiging worden vergoedingen voor prestaties die reeds door NETCO zijn verricht direct opeisbaar. NETCO behoudt zich het recht voor om deze vergoedingen te verrekenen met eventuele door opdrachtgever reeds betaalde bedragen.
  11. In geval van een beëindiging van de overeenkomst door opdrachtgever als bedoeld in dit artikel, treden partijen terstond in overleg omtrent de overdracht van onderhoud, gegevensbestanden en/of andere nader af te stemmen zaken, zulks in het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever. Hiervoor is opdrachtgever een redelijk loon verschuldigd en dit zal door NETCO in rekening worden gebracht (als meerwerk) op grond van het bepaalde in artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
  12. Partijen zullen binnen vijftien (15) dagen na beëindiging van de overeenkomst alle zich onder hen bevindende vertrouwelijke informatie, ongeacht de vorm, aan de rechtmatige eigenaar retourneren, behoudens voor zover het betreft back-up data, waarvan het NETCO is toegestaan deze onmiddellijk na het beëindigen van de overeenkomst te vernietigen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
  13. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, het verbod van overname van personeel, de intellectuele eigendom, het toepasselijk recht en de bevoegde rechter.



## Artikel 7. Prijzen en tarieven

1. Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en overige verplicht opgelegde heffingen.
2. De prijzen en uurtarieven voor de dienstverlening - al dan niet mede bestaande uit financial of operational lease, dan wel huur van de apparatuur of licenties op programmatuur - zoals vermeld in de offerte gelden enkel voor de duur van de hierin genoemde geldigheidstermijn.
3. NETCO heeft het recht al haar prijzen en tarieven te wijzigen. Indien deze prijswijziging een verhoging inhoudt van meer dan 10%, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te beëindigen door middel van opzegging. Dit recht vervalt op de vijftiende (15e) dag na ontvangst door opdrachtgever van de eerste factuur waarbij de verhoging van de prijzen en tarieven zijn doorgevoerd.
4. Voor licenties geldt dat NETCO gerechtigd is om prijswijzigingen, die door toeleveranciers waarvan NETCO zich bedient of door derde-leveranciers worden doorgevoerd, direct en integraal aan opdrachtgever door te berekenen. NETCO zal opdrachtgever in een dergelijk geval zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren omtrent de prijsstijging.
5. Voor uitvoering van diensten of andere werkzaamheden buiten de kantooruren geldt een toeslag dat als meerwerk in rekening zal worden gebracht tegen een tarief van 200% van de overeengekomen prijzen of tarieven, tenzij anders is bepaald in de (raam)overeenkomst.
6. Werkzaamheden, levering van extra (functionaliteit van) apparatuur of programmatuur en/of het verrichten van diensten die
  - a. niet kunnen worden gebaseerd op een overeenkomst en/of
  - b. niet kunnen worden aangemerkt als een voorbereiding van de (raam)overeenkomst zoals is bepaald in artikel 4 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden en/of
  - c. niet bij de oorspronkelijke opdrachtverlening zijn voorzien of overeengekomen,
7. zullen door NETCO (als meerwerk) aan opdrachtgever in rekening worden gebracht conform de op dat moment daarvoor geldende tarieven van NETCO. Opdrachtgever aanvaardt dat levering of uitvoering van meerwerk op een lopende (raam)overeenkomst een negatieve invloed kan hebben op leveringstermijnen, doorlooptijd en/of kosten en dat dit voor rekening en risico van opdrachtgever zal blijven.

## Artikel 8. Facturering en betaling

1. Vergoedingen voor de dienstverlening dienen binnen de betalingstermijn van de factuur te zijn bijgeschreven op de bankrekening van NETCO. Diensten, al dan niet mede bestaande uit financial of operational lease, dan wel huur van de apparatuur of licenties op programmatuur, zijn steeds bij vooruitbetaling verschuldigd en dienen vóór of uiterlijk op de in de overeenkomst aangegeven ingangsdatum te zijn bijgeschreven op de bankrekening van NETCO. In het geval van een (stilzwijgende) verlenging van een overeenkomst geldt dat de vergoedingen verschuldigd zijn op de datum waarop de verlenging ingaat en dat deze derhalve vóór of uiterlijk op deze datum dienen te zijn bijgeschreven op de bankrekening van NETCO. Nieuwe en aanvullende diensten, zoals onderhoud op tussentijds aan de overeenkomst toegevoegde apparatuur en/of programmatuur en/of toegevoegde functionaliteit aan een dienst, zullen na toevoeging met de eerstvolgende factuur worden gefactureerd.
2. Betaling van andere diensten, zaken of werkzaamheden dan bedoeld in 8.1, bijvoorbeeld het verbruik van databundels of zoals genoemd in artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden, geschiedt achteraf op basis van nacalculatie, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Opdrachtgever zal NETCO machtigen om de verschuldigde bedragen na facturering automatisch af te schrijven. Hiervoor zal éénmalig administratiekosten in rekening worden gebracht. Indien opdrachtgever niet wenst om door middel van een machtiging voor automatische afschrijving te betalen, zal NETCO voor iedere betaalperiode administratiekosten in rekening brengen.
4. Facturen dienen door opdrachtgever te worden betaald binnen de betalingstermijn. De betalingstermijn is dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij op de factuur een andere betalingstermijn is vermeld. Indien volledige betaling niet binnen de betalingstermijn door NETCO is ontvangen, is opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande factuurbedrag.
5. Indien opdrachtgever na een aanmaning, waarbij een termijn van twee weken na ontvangst van de aanmaning is gesteld om alsnog te betalen, nog steeds toerekenbaar tekortschiet in het voldoen van het openstaande bedrag, is opdrachtgever naast de verschuldigde wettelijke handelsrente eveneens de buitengerechtelijke kosten verschuldigd. De buitengerechtelijke kosten komen niet voor rechterlijke matiging in aanmerking en worden bepaald op vijftien procent (15%) van de totaal verschuldigde (oorspronkelijk openstaande) hoofdsom met een minimum van € 500 (vijfhonderd euro). Tussentijdse betaling nadat de vordering is uitbesteed ter incasso en/of een geding aanhangig is gemaakt ter

inning van de openstaande som, zal niet leiden tot verlaging van het oorspronkelijke bedrag aan buitengerechtelijke kosten.

6. Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
7. Eventuele reclames of betwistingen op grond van vermeend onjuist factureren of (vermeende) gebreken of gebreken in de uitvoering van de dienstverlening dienen schriftelijk binnen tien (10) werkdagen na factuurdatum te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.
8. NETCO is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van opdrachtgever. NETCO is steeds gerechtigd van opdrachtgever te verlangen voldoende zekerheid te stellen - naar keuze van NETCO in de vorm van een waarborgsom, bankgarantie, voorschotnota of concerngarantie - voor het nakomen van nadere betalingsverplichtingen. Zeker na opschorting van de werkzaamheden zoals bepaald in artikel 6 lid 7 van deze Algemene Voorwaarden kan de (verdere) uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort totdat de gevraagde zekerheid is gesteld. Opdrachtgever is gehouden op het eerste verzoek van NETCO daartoe een redelijke zekerheid te verstrekken.
9. Alle betalingen van opdrachtgever vinden plaats zonder enige aftrek, korting of verrekening. Opdrachtgever kan geen beroep doen op verrekening. Verrekening met een vordering op NETCO is niet toegestaan, tenzij NETCO hiermee uitdrukkelijk instemt. NETCO behoudt zich het recht voor om verschuldigde bedragen op grond van de verleende machtiging af te schrijven van de bankrekening van opdrachtgever, dan wel aan opdrachtgever te factureren, vóór aanvang van de nieuwe overeengekomen contractstermijn of voorafgaande aan een verlenging van de contractstermijn.

#### **Artikel 9. Samenwerking en uitvoering**

1. NETCO zal de dienstverlening voor opdrachtgever uitvoeren zoals overeengekomen. Opdrachtgever zal al het mogelijke doen om NETCO in staat te stellen zonder vertragingen of belemmeringen de leveringen en/of de verrichten dienstverlening in overeenstemming met het bepaalde in de overeenkomst en de bijlagen, waaronder deze Algemene Voorwaarden, uit te voeren.
2. Opdrachtgever dient NETCO tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de goede uitvoering van de overeenkomst, waaronder in elk geval wordt verstaan: technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor mogelijke problemen die voortvloeien uit de eventueel onvoldoende gespecificeerde inhoud of een gebrek aan nauwkeurigheid, volledigheid en/of consistentie van alle door opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en informatie. Kosten en schade als gevolg hiervan zijn volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.
3. NETCO en opdrachtgever streven ernaar de uitvoering van de overeenkomst door of onder verantwoordelijkheid en toezicht van minimaal één vaste contactpersoon te laten uitvoeren.

#### **Artikel 10. Termijnen en planning**

1. Alle door NETCO opgegeven of op enig moment op te geven opleveringstermijnen voor bedrijfsklare oplevering gelden altijd bij benadering en kunnen nimmer worden aangemerkt als een fatale termijn. Indicaties van opleveringstermijnen zijn gebaseerd op een inschatting van de werkzaamheden vóór het sluiten van de overeenkomst en/of het opdragen van de werkzaamheden in het kader van een overeenkomst. De indicatie is gebaseerd op de vermoedelijke werkomstandigheden en aangeleverde materialen. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde werkomstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige levering van materialen van opdrachtgever en/of van toeleveranciers waarvan NETCO zich bedient, wordt de opleveringstermijn in ieder geval met deze periode van vertraging verlengd.
2. Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, stelt NETCO opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte en zal zij aan opdrachtgever de oorzaak van de vertraging toelichten. Ook zal een indicatie worden gegeven van de vertraging en wat dit betekent voor de (op)leveringstermijn.



## **Artikel 11. Levering en eigendomsvoorbehoud**

1. Na totstandkoming van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen gaat NETCO zo spoedig mogelijk over tot levering van de diensten of zaken (producten) aan koper of opdrachtgever, zoals vermeld in de overeenkomst.
2. Bij koop en levering van zaken gaat de eigendom van (reeds afgeleverde of overhandigde) zaken pas over op koper of opdrachtgever, nadat al hetgeen zij is verschuldigd op grond van de overeenkomst met NETCO, volledig is voldaan.
3. Koper of opdrachtgever draagt na aflevering of overhandiging van de zaken direct het risico voor schade aan of teniet gaan van de zaken.
4. NETCO behoudt zich het recht voor om zaken pas te leveren nadat koper of opdrachtgever tijdig en volledig aan al haar (financiële) verplichtingen die uit hoofde van overeenkomst op haar rusten, heeft voldaan.
5. Een overeengekomen leveringstermijn kan nimmer worden aangemerkt als een fatale termijn. Voor zover opdrachtgever na aanvang van de overeenkomst meent dat NETCO niet tijdig zou hebben geleverd, kan dit niet worden aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming of een verzuim. Verzuim kan slechts ontstaan nadat opdrachtgever NETCO tot tweemaal toe in gebreke heeft gesteld en heeft gevorderd om binnen een redelijke termijn alsnog tot levering over te gaan.
6. Indien NETCO voor de levering van een dienst afhankelijk is van derde-leveranciers en de vertraging in de levering van de dienst(en) het gevolg is van een gebeurtenis waarvoor een derde-leverancier verantwoordelijk is, kan NETCO nimmer verantwoordelijk worden gehouden voor de vertraging en kan een verzuim, zoals genoemd in lid 2 van dit artikel, nimmer ontstaan. Een dergelijke situatie geldt als overmacht.

## **Artikel 12. Bedrijfsklare oplevering en implementatie systeem**

1. Als onderdeel van de implementatie van een systeem kan NETCO een systeemtest in de door haar opgezette testomgeving van opdrachtgever uitvoeren. Deze test strekt ertoe NETCO voor zichzelf te laten vaststellen dat de programmatuur goed werkt, zowel voor wat betreft de te onderscheiden onderdelen als voor wat betreft het systeem in zijn geheel.
2. Zodra de implementatie is voltooid, deelt NETCO schriftelijk aan opdrachtgever mee dat het systeem bedrijfsklaar is opgeleverd. Deze kennisgeving laat het bepaalde in de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden omtrent acceptatie en garantie onverlet.
3. De datum van schriftelijke mededeling als bedoeld in lid 2 van dit artikel geldt als datum van bedrijfsklare oplevering.
4. Indien en voor zover de overeenkomst (gedeeltelijk) ook de installatie en implementatie van programmatuur inhoudt die opdrachtgever zelf heeft verworven, althans die niet door of via NETCO is geleverd, staat opdrachtgever er voor in dat zij afdoende licenties heeft verworven voor gebruik, waaronder de door NETCO te verrichten werkzaamheden op grond van de overeenkomst. Opdrachtgever machtigt NETCO om namens opdrachtgever akkoord te gaan met (licentie)voorwaarden, zoals deze ten tijde van het al dan niet geautomatiseerde installatieproces aan de gebruiker ter accordering worden getoond. Opdrachtgever vrijwaart NETCO uitdrukkelijk voor vorderingen van derden in verband met intellectuele eigendomsrechten op programmatuur zoals hiervoor bedoeld. Kosten en aansprakelijkheid voor eventuele (gevolg)schade in verband hiermee zijn voor rekening en risico van opdrachtgever.

## **Artikel 13. Acceptatie en Acceptatietest**

1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur en/of apparatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt/bevinden ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, ongeacht de verplichtingen van NETCO ingevolge de garantiebepalingen van artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden.
2. Indien partijen overeenkomen dat opdrachtgever na de datum van bedrijfsklare oplevering van de programmatuur en/of apparatuur een acceptatietest zal uitvoeren, dan dient die acceptatietest binnen tien (10) werkdagen na bedrijfsklare oplevering plaats te vinden.
3. De acceptatietest kan betrekking hebben op apparatuur en/of programmatuur (hierna te noemen: het onderwerp van acceptatie).
4. Op verzoek van opdrachtgever zal NETCO opdrachtgever bij de acceptatietest assisteren. Dit zal als meerwerk worden gefactureerd, zoals bepaald in artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
5. Binnen vijf (5) werkdagen nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden stuurt de opdrachtgever NETCO een van een dagtekening voorzien verslag van de acceptatietest toe. In dit verslag wordt uiteengezet of het geheel naar behoren functioneert en worden de eventueel geconstateerde gebreken vastgelegd. Tevens wordt vermeld of de apparatuur en/of programmatuur is/zijn geaccepteerd. Mocht NETCO na afloop van deze termijn de resultaten van de acceptatietest niet hebben ontvangen, dan beschouwt NETCO het systeem als geaccepteerd.

6. Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan, zijn geen reden tot onthouding van de acceptatie. Dit geldt onverminderd de verplichting van NETCO dergelijke gebreken voor zover nodig en voor zover mogelijk te herstellen.
7. Gebreken in zaken, zoals programmatuur, geleverd door een derde-leverancier, zijn nimmer reden om acceptatie te weigeren. Wel kunnen tijdens of na de acceptatietest geconstateerde gebreken aan de geleverde zaken van een derde-leverancier door NETCO aan de derde-leverancier worden doorgegeven met het verzoek tot herstel. Indien nodig en voor zover mogelijk, kan NETCO gedurende de periode van herstel, desgevraagd een tijdelijke work around tot stand brengen. Bedoelde work around wordt op basis van nacalculatie als meerwerk aan opdrachtgever in rekening gebracht, zoals bepaald in artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
8. Indien opdrachtgever de apparatuur en/of programmatuur bij de uitvoering van de acceptatietest niet heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen tien (10) werkdagen nadat de gesignaleerde gebreken zijn verholpen de acceptatietest worden herhaald conform de bepalingen van dit artikel.
9. Indien de apparatuur en/of programmatuur door opdrachtgever worden geaccepteerd, geldt de datum waarop het betreffende verslag is ondertekend door opdrachtgever als de datum van acceptatie.
10. Indien naar keuze van opdrachtgever geen of slechts een gedeeltelijke acceptatietest plaatsvindt en/of opdrachtgever het bedrijfsklaar opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van bedrijfsklare oplevering als datum van acceptatie.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

1. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichting(en) uit een overeenkomst is tegenover de andere partij aansprakelijk voor door die partij geleden en nog te lijden schade.
2. De aansprakelijkheid van een partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat eerst, tenzij in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald, nadat de nalatige partij schriftelijk in gebreke is gesteld, waarbij een redelijke termijn van tenminste twee weken na ontvangst van de ingebrekestelling wordt gegeven om de tekortkoming te herstellen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming(en) te bevatten, zodanig dat de nalatige partij redelijkerwijs in staat kan worden geacht adequaat te reageren en alsnog naar behoren na te komen. Indien sprake is van overschrijding van een fatale termijn of nakoming van de betreffende verplichtingen door de nalatige partij reeds blijvend onmogelijk is of uit een mededeling blijkt dat de nalatige partij in de nakoming van de overeenkomst zal tekortschieten, is de nalatige partij van rechtswege onmiddellijk in verzuim en aansprakelijk voor de schade.
3. De aansprakelijkheid van NETCO wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst is, behoudens grove schuld of opzet, beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval zal worden uitbetaald door de aansprakelijkheidsverzekering van NETCO, vermeerderd met het bedrag van het onder die verzekering toepasselijke eigen risico. In ieder geval is de eventuele aansprakelijkheid voor schade beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal € 250.000 (tweehonderdvijftig duizend euro) of, voor zover dit resulteert in een lager bedrag, beperkt tot het bedrag dat in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadegebeurtenis op grond van die overeenkomst ter zake van die specifieke diensten door NETCO van opdrachtgever is ontvangen.
4. Een aaneenschakeling van schadeveroorzakende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één schadegebeurtenis.
5. Onder directe vermogensschade als bedoeld in artikel 14.3 wordt uitsluitend verstaan:
  - a. redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van NETCO aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt niet vergoed indien de desbetreffende overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt of is ontbonden;
  - b. redelijke kosten die opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat NETCO verwijtbaar op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe vermogensschade in de zin van dit artikel;
  - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
6. Aansprakelijkheid van NETCO voor alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 14 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden is uitgesloten, waaronder uitdrukkelijk begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, verminking of verlies van gegevensbestanden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan NETCO voorgeschreven derde-leveranciers of toeleveranciers. Opdrachtgever vrijwaart

NETCO voor iedere aansprakelijkheid die ziet op andere vormen van schade dan de hierboven genoemde directe vermogensschade.

7. Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor schade als gevolg van het gebruik (en eventueel misbruik) van de toegekende gebruikers/domeinnaam, wachtwoorden en het e-mailadres. NETCO is gerechtigd hierin wijzigingen aan te brengen voor zover zij dit nodig acht in het belang van haar dienstverlening. NETCO is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door opdrachtgever op haar systemen worden geplaatst.
8. Opdrachtgever vrijwaart NETCO tegen alle aanspraken voor schade van derden als gevolg van het gebruik van de diensten van NETCO en/of het internet door opdrachtgever.
9. Ten aanzien van back-up services is NETCO nimmer aansprakelijk voor enige schade als gevolg van het verlies van data of het verlies van een toegangscode of encryptiesleutel, dan wel voor enige schade als gevolg van het feit dat een derde toegang heeft verkregen tot een toegangscode of encryptiesleutel.
10. Indien de schade niet binnen een jaar na het gestelde schadeveroorzakende feit, handelen of nalaten aan NETCO is gemeld, leidt dit tot verval van het recht op schadevergoeding. NETCO kan alsdan niet meer aansprakelijk worden gehouden voor enige schade die uit dat feit, handelen of nalaten voortvloeit.

### **Artikel 15. Overmacht en opschorting**

1. Indien NETCO door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen, is zij zonder gerechtelijke tussenkomst gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de overmacht is opgeheven, althans het moment dat NETCO alsnog in staat is om haar verplichtingen op overeengekomen wijze na te komen. NETCO heeft ook het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen. NETCO kan niet aansprakelijk worden geacht voor enige schade als gevolg van de overmacht. Opdrachtgever vrijwaart NETCO voor alle eventuele aansprakelijkheden hieromtrent.
2. Als overmacht geldt iedere omstandigheid waardoor NETCO haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen als gevolg van een haar niet toerekenbare oorzaak. In ieder geval wordt als overmacht aangemerkt het redelijkerwijs niet naar behoren kunnen nakomen door NETCO van haar verplichtingen ten gevolge van: daden van terrorisme, stakingen, oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, natuurrampen waaronder overstromingen en aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, overheidsmaatregelen, onverwacht en/of bovenmatig ziekteverzuim van personeel, defecten aan apparatuur, storing in levering van energie of energiecrisis, storingen in communicatieve verbindingen (inclusief telecommunicatie verbindingen), verandering(en) in toepasselijke wet- of regelgeving, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of programmatuur, tekortkomingen die toerekenbaar zijn aan dienstverleners waarvan het gebruik door opdrachtgever aan NETCO is voorgeschreven en al dan niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van derde-leveranciers of toeleveranciers jegens NETCO.
3. Indien een overmachtssituatie langer dan dertig (30) dagen heeft geduurd of nakoming blijvend onmogelijk is geworden, hebben de bij de overeenkomst betrokken partijen het recht om de overeenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te beëindigen, zoals bepaald in artikel 6 lid 6 aanhef sub d van deze Algemene Voorwaarden, zonder dat partijen tot enige schadevergoeding zijn gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, zal als redelijk loon in rekening worden gebracht op grond van de afspraken in de overeenkomst en anders op grond van het bepaalde in artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 16. Garantie**

1. Iedere overeenkomst tussen NETCO en opdrachtgever legt op NETCO een inspanningsverplichting om de overeengekomen dienstverlening optimaal en zo zorgvuldig mogelijk aan opdrachtgever te verlenen met inachtneming van de haar ten dienste staande technische middelen, tenzij ten aanzien van de levering van een dienst of product uitdrukkelijk is overeengekomen dat er sprake is van een verplichting van NETCO om een bepaald resultaat te behalen.
2. Bij levering van producten of apparatuur gelden, voor zover van toepassing, slechts de (garantie)bepalingen van een toeleverancier van deze zaak. Opdrachtgever zal bij gebreken in een dergelijke zaak direct, en niet via NETCO, aanspraak moeten maken op de (garantie)bepalingen van de desbetreffende toeleverancier van de zaak.
3. Partijen kunnen overeenkomen dat NETCO eventuele gebreken in de apparatuur van de toeleverancier herstelt overeenkomstig de (garantie)bepalingen in de voorwaarden van de toeleverancier.
4. Op programmatuur van derden, waarvan NETCO derhalve niet de intellectuele eigendomsrechten heeft, zijn de (garantie)bepalingen van de desbetreffende derdeleveranciers direct op opdrachtgever van toepassing. Desgewenst zal opdrachtgever hierop direct aanspraak maken.



5. NETCO is gerechtigd de kosten van herstel van gebreken in de programmatuur/apparatuur conform het bepaalde in artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden in rekening te brengen bij opdrachtgever, indien sprake is van:
  - a. onoordeelkundig gebruik van apparatuur en/of programmatuur en/of sleutel door opdrachtgever of degene die de apparatuur en/of de programmatuur en/of de sleutel met toestemming van opdrachtgever gebruikt;
  - b. grove nalatigheid of opzet door opdrachtgever, haar personeel, door haar ingeschakelde hulppersonen of (rechts)personen op enigerlei andere wijze verbonden aan opdrachtgever;
  - c. gebruik van de apparatuur en/of de programmatuur en/of de sleutel welke niet overeenkomstig het gebruiksdoel is;
  - d. gebreken veroorzaakt door niet door NETCO geleverde en/of onderhouden apparatuur, systemen of programmatuur;
  - e. afwijkingen van door NETCO voor gebruik van apparatuur en/of programmatuur geadviseerde en gespecificeerde, benodigde apparatuur;
  - f. het werken met gebruiks-, en verbruiks zaken welke niet voldoen aan de vooraf door NETCO goedgekeurde specificaties.
6. NETCO draagt zorg voor de beschikbaarheid van de diensten, met inachtneming van de haar ter beschikking staande technische en organisatorische middelen. NETCO verzorgt de functionaliteit van telefoonlijnen, kabelverbindingen en/of andere verbindingen met NETCO en/of het internet, maar kan nimmer garantie geven voor optimale toegang tot dergelijke netwerken. NETCO is van het gebruik en de levering van deze verbindingen afhankelijk van derden, zoals telecommunicatiebedrijven, kabelexploitanten, alsmede toeleveranciers en beheerders van (capaciteit tot) passieve en actieve glasvezelverbindingen en infrastructuur, en kan hiervoor nimmer enige verantwoordelijkheid nemen of aansprakelijkheid aanvaarden.
7. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid daarvan. NETCO is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of nietbeschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever onweersproken bewijs levert dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van NETCO.
8. NETCO geeft geen garantie voor de geschiktheid van de diensten voor het doel dat opdrachtgever voor ogen heeft, ongeacht of dit doel vooraf door opdrachtgever aan NETCO kenbaar is gemaakt.

#### **Artikel 17. Intellectueel eigendom**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op de programmatuur behoren toe aan NETCO, haar licentiegevers of derde-leveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het recht van gebruik dat is beoogd, zoals expliciet is genoemd in of voortkomt uit de overeenkomst, dan wel in de afzonderlijke licentieovereenkomst(en) met een derde-leverancier staat vermeld.
2. Indien en voor zover de intellectuele eigendomsrechten van de te leveren of in de licentie te verstrekken programmatuur niet aan NETCO toekomen, maar deze toekomen aan een derde-leverancier, zal opdrachtgever voor zijn rekening en risico zelf een (licentie)overeenkomst met de betreffende derde-leverancier aangaan. In dat geval is opdrachtgever gebonden aan de licentiebepalingen- en voorwaarden van de derde-leverancier. Indien opdrachtgever dit wenst, kan NETCO - indien en voor zover mogelijk - een coördinerende rol op zich nemen bij het sluiten van een licentieovereenkomst tussen opdrachtgever en de derde-leverancier. Voor zover de licentie noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst wordt opdrachtgever geacht aan NETCO een volmacht te hebben verstrekt om, indien en voor zover noodzakelijk, namens haar een licentieovereenkomst met een derdeleverancier af te sluiten en de hiervoor geldende voorwaarden namens haar te accepteren.
3. Ieder handelen of nalaten door of namens opdrachtgever in strijd is met de aan haar verleende licentie geeft NETCO het recht de desbetreffende overeenkomst onverwijld en zonder rechterlijke tussenkomst middels schriftelijke mededeling aan opdrachtgever te ontbinden op grond van artikel 6 (lid 6 aanhef sub e) van deze Algemene Voorwaarden en een schadevergoeding van opdrachtgever te vorderen.
4. Alle rechten van intellectueel eigendom op werken, configuraties of instellingen, niet zijnde programmatuur, behoren toe aan NETCO, voor zover deze niet toekomen aan haar licentiegevers of leveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het recht van gebruik, zoals is beoogd en expliciet is genoemd in of voortkomt uit de overeenkomst, dan wel in de afzonderlijke licentieovereenkomst(en) met een derde-leverancier staat vermeld. Het gebruiksrecht van opdrachtgever kan nimmer meer inhouden dan noodzakelijk is ten behoeve van het overeengekomen en beoogde gebruiksdoel.
5. Opdrachtgever is niet gerechtigd een mededeling met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten te verwijderen of te veranderen, met inbegrip van vermeldingen aangaande de vertrouwelijke aard van de werken.

6. Indien en voor zover NETCO van opdrachtgever in het kader van te verrichten werkzaamheden programmatuur of werken in de zin van de Auteurswet ter beschikking krijgt, garandeert opdrachtgever dat zij hiervan ofwel het intellectuele eigendomsrecht daarop bezit, ofwel een zodanige licentie/gebruiksrecht op deze programmatuur, instellingen of werken heeft verkregen dat het NETCO in het kader van de uitvoering van de overeenkomst is toegestaan de hiermee noodzakelijke handelingen te verrichten. Opdrachtgever vrijwaart NETCO van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op programmatuur of andere werken als hiervoor bedoeld.

## **Artikel 18. Privacy en gegevensbescherming**

1. Voor de wijze waarop NETCO persoonsgegevens verwerkt, wordt verwezen naar het vigerende privacyreglement c.q. de privacyverklaring zoals gepubliceerd op de website ([www.netco.nl](http://www.netco.nl)).
2. Indien en voor zover door NETCO persoonsgegevens worden verwerkt waarvoor opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke geldt en NETCO als verwerker, een en ander in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), gelden de volgende specifieke voorwaarden ter uitvoering van het bepaalde in artikel 28 AVG:
  - a) De betreffende persoonsgegevens worden door NETCO uitsluitend verwerkt op basis van instructies van opdrachtgever, zoals deze zijn opgenomen in of voortvloeien uit de overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden, dan wel andere documentatie, behoudens wanneer NETCO op grond van een wettelijke plicht of rechterlijke uitspraak tot gegevensverwerking wordt verplicht. Indien en voor zover NETCO van mening is dat een instructie van opdrachtgever in strijd is met de AVG of andere wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, is NETCO gehouden om opdrachtgever daarover zonder onredelijke vertraging in kennis te stellen.
  - b) NETCO waarborgt dat de onder haar gezag staande personen, waaronder haar medewerkers, uitsluitend toegang hebben tot persoonsgegevens voor zover die toegang noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden. NETCO waarborgt voorts dat een ieder die zij betreft bij de verwerking van persoonsgegevens, waaronder werknemers, vertegenwoordigers en subverwerkers, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. NETCO ziet erop toe dat met de tot het verwerken van persoonsgegevens geautoriseerde personen een geheimhoudingsovereenkomst of geheimhoudingsbeding is gesloten, dan wel dat deze personen aan een wettelijke plicht tot geheimhouding zijn gebonden.
  - c) Opdrachtgever geeft NETCO algemene toestemming voor het inschakelen van andere verwerkers (subverwerkers). NETCO informeert opdrachtgever over een voorgenomen toevoeging van een nieuwe subverwerker of wijziging in de samenstelling van de bestaande subverwerkers, waarbij opdrachtgever alsdan de mogelijkheid wordt geboden om tegen deze verandering(en) bezwaar te maken. NETCO is gehouden om subverwerkers dezelfde verplichtingen met betrekking tot gegevensbescherming op te leggen als de verplichtingen die NETCO zelf ten opzichte van opdrachtgever is aangegaan.
  - d) NETCO onthoudt zich van verstrekking of bekendmaking van persoonsgegevens aan derden als bedoeld in de AVG, tenzij deze verstrekking of bekendmaking plaatsvindt op instructie van opdrachtgever dan wel wanneer die verstrekking of bekendmaking noodzakelijk is om te voldoen aan een gerechtelijke uitspraak of aan een op NETCO rustende wettelijke verplichting.
  - e) NETCO is uitsluitend gerechtigd tot doorgifte van persoonsgegevens aan een derde land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of een internationale organisatie als bedoeld in artikel 4 lid 26 AVG indien opdrachtgever daartoe de instructie heeft gegeven, alsmede indien een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak NETCO tot een dergelijke doorgifte verplicht.
  - f) NETCO treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, en met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau met betrekking tot de betreffende persoonsgegevens te waarborgen, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 19 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
  - g) NETCO verleent opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand bij het doen nakomen van de op opdrachtgever rustende verplichtingen op grond van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, voor zover daarbij een rol is weggelegd voor NETCO als verwerker. In het bijzonder geldt dat, zodra een van partijen een datalek vaststelt in zin van artikel 33 en 34 AVG, deze partij de andere partij daarover onverwijld zal informeren zodra zij kennis heeft genomen van het datalek, waarbij tussen partijen voor zover mogelijk alle relevante informatie zal worden uitgewisseld.
  - h) Opdrachtgever zal NETCO adequaat informeren over de bewaartermijnen die van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens door NETCO. NETCO zal de persoonsgegevens niet langer verwerken dan overeenkomstig deze



bewaartermijnen. Na afloop van de verwerkingsdiensten zal NETCO, naar keuze van opdrachtgever, alle persoonsgegevens wissen of deze aan opdrachtgever terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, een en ander tenzij NETCO vanwege wet- of regelgeving is verplicht om de betreffende gegevens te bewaren. NETCO zal ook eventuele subverwerkers op de hoogte stellen van een beëindiging van de verwerkingsdiensten en indien van toepassing ook deze subverwerkers instrueren om de betreffende persoonsgegevens te vernietigen.

- i) Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om, in overleg met NETCO en met inachtneming van een redelijke termijn en van redelijke tussenpozen, de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, een en ander voor zover het betreft de verwerking van persoonsgegevens, te doen controleren middels een audit uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige. In het kader van een dergelijke audit worden door de auditor geen gegevens geregistreerd met betrekking tot commerciële activiteiten van NETCO, waaronder in ieder geval is begrepen concurrentiegevoelige informatie. Het betreffende auditrapport wordt alleen aan partijen verstrekt, en partijen nemen jegens derden geheimhouding in acht omtrent de inhoud van het rapport. Partijen maken onderling afspraken over de omgang met de uitkomsten van de audit. De kosten voor deze audit zijn voor rekening van opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat er sprake is van grote gebreken die aan NETCO kunnen worden toegerekend. In dat geval treden partijen in overleg over de verdeling van de kosten van de audit.
- j) Partijen zijn verplicht om elkaar zonder onredelijke vertraging op de hoogte te stellen van een (mogelijke) aansprakelijkstelling of het (mogelijk) opleggen van een boete door de Autoriteit Persoonsgegevens. Iedere partij is voorts in redelijkheid verplicht de andere partij informatie te verstrekken en/of ondersteuning te verlenen ten behoeve van verweer tegen een (mogelijke) aansprakelijkstelling of boete als bedoeld in de vorige volzin. De partij die aldus informatie verstrekt of ondersteuning verleent, is gerechtigd om eventuele redelijke kosten dienaangaande in rekening te brengen bij de andere partij. Het bepaalde in dit artikellid doet niet af aan hetgeen is bepaald in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 19. Geheimhouding en beveiliging**

1. Opdrachtgever erkent dat de programmatuur, apparatuur, configuraties, instellingen, systemen, sleutels, diensten en/of gegevens van NETCO een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen bevatten, waarop ook mogelijk een intellectueel eigendomsrecht berust van NETCO of van diens toeleveranciers.
2. Informatie is vertrouwelijk als deze als zodanig door een bij de overeenkomst betrokken partij is aangemerkt of als een partij anderszins weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat informatie vertrouwelijk is.
3. Partijen zullen vertrouwelijke informatie, die is verkregen of ter beschikking is gesteld door de andere partij, uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst en niet direct of indirect aan derden verstrekken of hiertoe toegang geven zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere bij de overeenkomst betrokken partij. Partijen zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om de vertrouwelijke informatie te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
4. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie of verkeersgegevens krachtens wettelijke voorschriften, een rechterlijke uitspraak of een beschikking van overheidswege openbaar dient te maken, dan wel aan overheidsdiensten of op grond van de wet ingestelde toezichthoudende instanties dient te verstrekken.
5. Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) hebben of krijgen tot de apparatuur, programmatuur, diensten en/of gegevens. NETCO zal nimmer aansprakelijk aanvaarden voor schade die opdrachtgever lijdt als gevolg van ongeautoriseerd gebruik al of niet als gevolg van ongeautoriseerde toegang tot apparatuur, programmatuur, diensten en/of gegevens.
6. Indien NETCO op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk is overeengekomen. NETCO staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien in de overeenkomst geen uitdrukkelijk omschreven beveiliging is overeengekomen, zal de beveiliging in ieder geval voldoen aan een standaard niveau dat mag worden verwacht op grond van de stand van de techniek van het moment van het aangaan van de overeenkomst. Opdrachtgever dient voor eigen rekening en risico een inschatting te maken of het toepasselijk niveau van beveiliging (nog) voldoende is voor de gevoeligheid van de gegevens en of het treffen van aanvullende beveiliging, mede in verhouding tot de nadere kosten, redelijkerwijs noodzakelijk is.



## **Artikel 20. Overdracht en onderaanneming**

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen op grond van de overeenkomst aan een derde over te dragen, zonder dat daarvoor voorafgaand schriftelijke toestemming is verkregen van NETCO. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden, maar NETCO kan aan de toestemming wel voorwaarden verbinden.
2. NETCO is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt door middel van onderaanneming of het inhuren/inlenen van personeel of hulppersonen. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van NETCO voor de nakoming van de krachtens de overeenkomst(en) op haar rustende verplichtingen.
3. Uitsluitend indien de bij de overeenkomst betrokken partijen dit zijn overeengekomen, kan opdrachtgever voor vragen en informatie met betrekking tot de programmatuur of diensten van een derde-leverancier contact opnemen met NETCO. Indien nodig kan NETCO informatie opvragen bij de desbetreffende derde-leverancier. NETCO is echter nimmer verantwoordelijk voor de uitvoering en nakoming van verplichtingen van derdeleveranciers uit hoofde van de door hen met opdrachtgever gesloten overeenkomst(en).

## **Artikel 21. Onderhoud programmatuur en/of apparatuur en infrastructuur**

1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is bij van de werkzaamheden op grond van de overeenkomst van NETCO niet inbegrepen het onderhoud van de programmatuur, apparatuur of infrastructuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur, apparatuur of infrastructuur. Opdrachtgever kan NETCO op ieder moment verzoeken om ook onderhoud en/of ondersteuning te verlenen, hetgeen als aanvulling op de overeenkomst kan gelden in de zin van artikel 4 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden, dan wel in rekening zal worden gebracht zoals voorzien in artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
2. Indien de overeenkomst (gedeeltelijk) ook het onderhoud van apparatuur, programmatuur of infrastructuur inhoudt die niet door NETCO zijn geleverd en/of niet door NETCO zijn voorgeschreven, zal NETCO vooraf de bij opdrachtgever in gebruik zijnde apparatuur, programmatuur en infrastructuur inventariseren en beoordelen. Op grond hiervan zal NETCO bepalen wat de werkzaamheden of de aanvulling van de overeenkomst zal gaan inhouden. Uitvoering van onderhoud, ongeacht of dit onderdeel zal worden van de overeenkomst of slechts ad hoc zal worden uitgevoerd, kan slechts betrekking hebben op de geïnventariseerde en beschreven apparatuur, programmatuur en infrastructuur.

## **Artikel 22. Software on demand dienstverlening**

1. Voor zover de overeenkomst inhoudt dat NETCO Software On Demand dienstverlening zal aanbieden, zullen partijen duidelijk omschrijven welke functionaliteit noodzakelijk of gewenst is en door NETCO, of een derde-leverancier, zal worden geleverd aan opdrachtgever. Als een SLA onderdeel is van de overeenkomst wordt door partijen het service level voor de dienst en de beschikbaarheid van de dienst vastgelegd. Bij gebreke van een SLA kan NETCO niet instaan voor de functionaliteit van diensten en/of systemen, alsmede beschikbaar ervan.
2. NETCO garandeert dat zij gerechtigd is de functionaliteit als dienst of (onderdeel van een) systeem ter beschikking te stellen aan opdrachtgever.
3. Zodra NETCO de inrichting van de functionaliteit of het systeem heeft voltooid, zal NETCO opdrachtgever hierover informeren en melden dat is opgeleverd, de dienst is begonnen en de functionaliteit aan opdrachtgever voor gebruik gereed is.
4. Aanpassingen aan het systeem of van de functionaliteit worden door NETCO aan opdrachtgever zo spoedig mogelijk doorgegeven. NETCO zal daarbij zoveel mogelijk informatie verstrekken over de consequenties van de aanpassingen.

## **Artikel 23. Gebruik van de diensten door opdrachtgever, misbruik, fair use**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veilige beheer en de beveiliging van alle in het kader van de dienstverlening door NETCO verstrekte toegangsgegevens, waaronder in ieder geval worden verstaan gebruiksnamen en wachtwoorden.
2. Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de diensten handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:
  - a. geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik maken, dan wel misbruik maken in strijd met het gebruiksdoel van de diensten van NETCO;
  - b. geen data, scripts of programmatuur op de servers van NETCO plaatsen die in strijd kunnen zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de (raam)overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever zal handelen conform de algemeen aanvaarde normen en waarden, waaronder de algemene normen op het gebruik van internet

("netiquette") en zich onthouden van illegaal en/of strafbaar gedrag. Onder dit gedrag wordt in ieder geval - doch niet uitsluitend - verstaan het plaatsen van (kinder) pornosites, illegale kansspelen, peer-to-peer netwerken bestemd dan wel geschikt voor het uitwisselen van auteursrechtelijk beschermd of inbreukmakend materiaal, danwel daartoe bestemde bulletinboards of chatsites, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij opdrachtgever enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid, etcetera;

- c. geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van NETCO of derden;
  - d. geen virussen, spybots, spam of ander voor internetgebruikers overlast veroorzakend materiaal verspreiden;
  - e. geen gebruik maken van andere dan door NETCO geadviseerde apparatuur en anderszins de aanwijzingen van NETCO met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen;
  - f. derden niet toestaan gebruik te maken van de dienst zonder voorafgaande uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van NETCO;
  - g. het systeem, inclusief programmatuur, niet nader inrichten c.q. parameteriseren zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
  - h. geen verstoring veroorzaken van het functioneren van ICT-infrastructuur van NETCO, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructures door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van opdrachtgever en generlei handelingen verrichten - zoals het opstarten van processen en/of programma's op de systemen van NETCO - waarvan aangenomen kan of had kunnen worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van NETCO en/of overige internet gebruikers zouden kunnen hinderen, een en ander naar het uitsluitend oordeel van NETCO.
3. Opdrachtgever is aansprakelijk voor aanvullende kosten of voor schade berokkend aan NETCO of aan derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel. Noodzakelijke kosten of werkzaamheden zullen in rekening worden gebracht overeenkomstig het bepaalde in in de zin van het bepaalde in artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden
4. NETCO behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan opdrachtgever verstrekte toegang tot- en gebruik van de diensten en systemen van NETCO onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing buiten gebruik te (doen) stellen wanneer opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt.
5. NETCO is niet aansprakelijk voor enige schade, geleden door derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart NETCO voor iedere aansprakelijkheid uit dien hoofde.
6. Het is opdrachtgever niet toegestaan de overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten aan derden te verkopen, cederen, te verhuren of anderszins over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij NETCO daaraan voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.
7. Het is opdrachtgever niet toegestaan de door NETCO ter beschikking gestelde programmatuur, instellingen of configuratie te kopiëren anders dan voor eigen gebruik of voor het maken van back-ups. Opdrachtgever mag de programmatuur, instellingen of configuratie, alsmede aan de hiervan gemaakte back-ups, geen wijzigingen aanbrengen zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van NETCO.

#### **Artikel 24. Domeinnamen en IP-adressen**

1. Indien is overeengekomen dat NETCO voor opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adressen, geldt het in dit artikel bepaalde.
2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en onderworpen aan de van tijd tot tijd geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder - doch niet uitsluitend - de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) en RIPE (Réseaux IP Européens). De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adressen. NETCO vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook zal worden gehonoreerd.
3. NETCO kan nimmer aansprakelijk worden geacht voor het geval dat een aangevraagde domeinnaam en/of IP-adres niet wordt toegekend, ongeacht of dit een gevolg is van een doen of nalaten in de invloedssfeer van de instantie, van NETCO of van opdrachtgever zelf.
4. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van een rechtsgeldige registratie. NETCO zal na de ontvangst van de bevestiging van de betreffende instantie, zo spoedig mogelijk bevestigen dat de gevraagde domeinnaam rechtsgeldig is geregistreerd.

5. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor het registreren en het gebruik van het domein en de domeinnaam, ongeacht of NETCO heeft bemiddeld bij verkrijgen van (het recht op) een domeinnaam. Opdrachtgever vrijwaart NETCO van iedere aanspraak van derden in verband met de registratie en het gebruik van de domeinnaam door opdrachtgever of een derde.
6. Voor zover opdrachtgever zich bij een aanvraag tot domeinnaamregistratie laat vertegenwoordigen, kan NETCO de vertegenwoordiger verzoeken om aan te tonen dat deze bevoegd is tot het verrichten van deze rechtshandeling, bij gebreke waarvan NETCO kan overwegen om de aanvraag niet in behandeling te nemen, te beëindigen of op te schorten.
7. Opdrachtgever zal NETCO alle noodzakelijke relevante en juiste informatie verstrekken bij gebreke waarvan NETCO kan overwegen om de aanvraag niet in behandeling te nemen, te beëindigen of op te schorten.
8. Indien opdrachtgever onvoldoende medewerking verleent en instructies niet voortvarend opvolgt, kan NETCO een reeds toegekende domeinnaamregistratie van opdrachtgever ongedaan maken, dan wel de registratieprocedure staken en de overeenkomst met opdrachtgever beëindigen.
9. Opdrachtgever machtigt NETCO tot het uitvoeren van de benodigde rechtshandelingen ten behoeve van de registratie en/of aanvraag.
10. Het verstrekken van de juiste en complete gegevens bij de aanvraag, alsmede gedurende de registratieperiode van de aangevraagde domeinnaam blijft voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat wijzigingen in gegevens onverwijld aan SIDN of een andere instantie zullen worden doorgegeven.
11. Indien een betaling op een opeisbare vordering uitblijft en opdrachtgever geen volledige betaling heeft verricht van hetgeen zij is verschuldigd, waaronder de verschuldigde buitengerechtelijke kosten en de wettelijke handelsrente, kan NETCO besluiten om het gebruik van de domeinnaam en daaraan gerelateerde diensten van NETCO tijdelijk onmogelijk te maken en op te schorten totdat opdrachtgever alle openstaande bedragen, vermeerderd met wettelijke handelsrente en de buitengerechtelijke kosten, heeft betaald. NETCO draagt geen enkele verantwoordelijkheid en kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor het verliezen van recht(en) op de domeinnaam door opdrachtgever, ook niet in het geval dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

#### **Artikel 25. Wijzigingen in de systemen en de dienstverlening door NETCO**

1. De systemen en diensten van NETCO worden, voor zover van toepassing, geleverd met de standaardinstellingen van NETCO. De standaardinstellingen kunnen te allen tijde door NETCO worden aangepast.
2. NETCO is steeds gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik er van te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.
3. NETCO is steeds gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure van de dienst(en).
4. NETCO is steeds gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de geleverde dienst(en), mits zulke wijzigingen niet de functionaliteit of de kenmerken van de dienst(en) nadelig beïnvloeden. Voor gratis diensten geldt dat NETCO te allen tijde onvoorwaardelijk gerechtigd is om deze diensten aan te passen of te wijzigen. Wijzigingen in de diensten kunnen worden bekend gemaakt op de website van NETCO ([www.netco.nl](http://www.netco.nl)) in de betreffende dienstbeschrijvingen.
5. NETCO kan niet aansprakelijk worden geacht voor schade van opdrachtgever als gevolg van enig handelen van NETCO zoals genoemd in dit artikel.
6. Indien NETCO, op welke wijze dan ook, verplicht wordt om opdrachtgever zelf of via een derde partij beheer te verschaffen, en daarbij administrator rechten, beheerrechten of "rootrechten" van programmatuur of systemen dient te verstrekken op het systeem en/of de onderliggende systeemprogrammatuur dat onder het beheer van NETCO valt, vervallen alle garanties en overeengekomen service levels (op beschikbaarheid) die door NETCO zijn afgegeven op de betreffende systemen en programmatuur. NETCO zal nimmer toestaan dat wijzigingen worden aangebracht aan of toegang wordt verleend tot gegevens die als haar intellectuele eigendom moeten worden beschouwd. Toegang zal dan slechts worden verleend nadat al deze gegevens van de systemen van opdrachtgever en/of uit de programmatuur zijn gewist. Een garantie kan slechts worden hervat op het moment dat het systeem door NETCO is gecontroleerd en wijzigingen in het kader van beheer zijn geaccepteerd en uitdrukkelijk is gemeld dat de garantie weer wordt hervat. Het enkel accepteren en (weer) in beheer nemen van systemen of programmatuur betekent niet dat de garantie weer is hervat, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

## Artikel 26. Diversen

1. Kennisgevingen die partijen op grond van deze Algemene Voorwaarden of een overeenkomst schriftelijk aan elkaar doen, kunnen ook digitaal (dat wil zeggen per e-mail) plaatsvinden, tenzij in de desbetreffende bepaling expliciet een bijzondere schriftelijkheidseis is vermeld, met dien verstande dat de partij die ervoor kiest een elektronisch medium te gebruiken, of althans een andere verzendwijze dan is vermeld, het bewijsrisico draagt voor het ontvangen van de kennisgeving door de andere partij. Indien een kennisgeving volgens de andere partij niet of niet goed zou zijn ontvangen blijft dit dus voor rekening en risico van de verzender.
2. In geval van strijdigheid tussen bepalingen in de (raam)overeenkomst en in deze Algemene Voorwaarden prevaleert hetgeen in de overeenkomst is bepaald. Bij strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en een dienstomschrijving prevaleren de Algemene Voorwaarden. Een dienstomschrijving heeft slechts een beschrijvend karakter van een te verlenen dienst en is nimmer bindend van karakter.
3. Indien één van de bepalingen of een deel van een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen of het overige deel van de bepaling van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling vast te stellen, waarbij de strekking van de eerstbedoelde bepaling en van deze Algemene Voorwaarden in zijn geheel zoveel mogelijk in stand blijft, maar die niet nietig is of kan worden vernietigd.
4. In de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden alsmede de overeenkomst niet voorzien, treden partijen hiertoe zo spoedig mogelijk in overleg.
5. Opdrachtgever geeft op voorhand toestemming voor en verleent aan NETCO machtiging tot overdracht aan een derde partij van alle rechten en verplichtingen die uit de overeenkomst voortkomen.
6. Wijzigingen in de bevoegdheid van de directie van opdrachtgever dan wel van vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, jégens NETCO eerst van kracht worden nadat NETCO daarvan schriftelijk door opdrachtgever in kennis is gesteld.
7. Opdrachtgever is verplicht van iedere adreswijziging en/of factuurgegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan NETCO. Opdrachtgever kiest in haar relatie tot NETCO domicilie op het laatste door opdrachtgever aan NETCO opgegeven adres.
8. Opdrachtgever dient ingeval van een dreigend faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling van opdrachtgever NETCO hiervan onverwijld in kennis te stellen.

## Artikel 27. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle offertes, overeenkomsten of onderdelen hiervan is Nederlands recht van toepassing.
2. In geval van een geschil, geeft de meest gereede partij aan de andere partij schriftelijk te kennen dat er sprake is van een geschil, alsmede een opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is en wat de geschilpunten zijn.
3. Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende vorm van geschillenbeslechting is en dat hiermee kan worden getracht om dreigende schade te voorkomen of te beperken, zeker indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door een der partijen. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van NETCO onverwijld, doch in ieder geval binnen één week na ontvangst van dit verzoek, bevestigen dat zij actief, constructief en onvoorwaardelijk zal deelnemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)). Is een dergelijke bevestiging niet (tijdig) ontvangen is in ieder geval de rechtbank Den Haag bevoegd om over het geschil te oordelen.
4. Het bepaalde in artikel 27 lid 3 laat onverlet de bevoegdheid van partijen om zich in spoedeisende gevallen te wenden tot de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag om te oordelen in kort geding.
5. Het hiervoor bepaalde laat onverlet de verplichting van beide partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.
6. (Rechts)vorderingen van opdrachtgever op NETCO als gevolg van toerekenbare tekortkoming of geleden schade vervallen na verloop van een jaar nadat de betreffende vordering of schade is ontstaan.