

ALGEMENE VOORWAARDEN

Voor zakelijke dienstverlening

2BE it B.V. | 2Mobile Consultancy B.V.

IT | Telecom | Cloud | Hardware | Consultancy

Versie 2026.08

Inhoud

Deel A. Algemene bepalingen..... 3

Artikel 1. Toepasselijkheid.....	3
Artikel 2. Definities.....	3
Artikel 3. Offertes en totstandkoming.....	4
Artikel 4. Kredietwaardigheid en zekerheden.....	4
Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst.....	4
Artikel 6. Verplichtingen van Opdrachtgever.....	5
Artikel 7. Wijzigingen en meerwerk.....	5
Artikel 8. Prijzen en prijswijzigingen.....	5
Artikel 9. Facturatie en betaling.....	6
Artikel 10. Looptijd, verlenging en opzegging.....	6
Artikel 11. Opschorting en ontbinding.....	6
Artikel 12. Procedure na beëindiging.....	7
Artikel 13. Aansprakelijkheid.....	7
Artikel 14. Vrijwaring.....	8
Artikel 15. Overmacht.....	8
Artikel 16. Intellectueel eigendom.....	8
Artikel 17. Persoonsgegevens en informatiebeveiliging.....	8
Artikel 18. Geheimhouding.....	9
Artikel 19. Personeel.....	10
Artikel 20. Wijziging van de Algemene Voorwaarden.....	10
Artikel 21. Overdracht.....	10
Artikel 22. Toepasselijk recht en geschillen.....	10

Deel B. Dienstenmodules..... 11

Module B1. Hosting, SaaS en Cloud..... 12

Artikel B1.1 Toepasselijkheid.....	12
Artikel B1.2 Beschikbaarheid.....	12
Artikel B1.3 Onderhoud en wijzigingen.....	12
Artikel B1.4 Data en back-ups.....	12
Artikel B1.5 Gebruiksregels.....	12
Artikel B1.6 Limieten.....	12

Module B2. Telecom en Connectiviteit..... 13

Artikel B2.1 Toepasselijkheid.....	13
Artikel B2.2 Uitvoering en afhankelijkheid van derden.....	13
Artikel B2.3 Ingang en looptijd.....	13
Artikel B2.4 Nummerbeheer en nummerbehoud.....	13
Artikel B2.5 Gebruik en kosten.....	13
Artikel B2.6 Facturatie.....	13

Module B3. Hardware..... 14

Artikel B3.1 Levering.....	14
Artikel B3.2 Eigendomsvoorbehoud.....	14
Artikel B3.3 Garantie.....	14
Artikel B3.4 Retourneren.....	14

Module B4. Hardwarehuur..... 15

Artikel B4.1 Levering en inspectie.....	15
Artikel B4.2 Gebruik.....	15
Artikel B4.3 Onderhoud en schade.....	15
Artikel B4.4 Beëindiging en teruggave.....	15

Module B5. Beheer, Onderhoud en Support..... 16

Artikel B5.1 Omvang.....	16
Artikel B5.2 Bereikbaarheid.....	16
Artikel B5.3 Onderhoud en updates.....	16
Artikel B5.4 Ondersteuning op afstand en op locatie.....	16

Module B6. Projecten en Ontwikkeling..... 17

Artikel B6.1 Projectuitvoering.....	17
Artikel B6.2 Acceptatie.....	17
Artikel B6.3 Compatibiliteit.....	17
Artikel B6.4 Bronbestanden en ontwikkelmiddelen.....	17

Module B7. Advies en Consultancy..... 18

Artikel B7.1 Uitvoering.....	18
Artikel B7.2 Planning en fasering.....	18
Artikel B7.3 Derden.....	18

Module B8. Trainingen en Cursussen..... 19

Artikel B8.1 Toepasselijkheid.....	19
Artikel B8.2 Algemene en interne trainingen.....	19
Artikel B8.3 Wijzigingen.....	19
Artikel B8.4 Annulering.....	19
Artikel B8.5 Betaling.....	19

Module B9. Contractvormen, looptijd en beëindiging..... 20

Artikel B9.1 Eenmalige opdrachten.....	20
Artikel B9.2 Doorlopende dienstverlening.....	20
Artikel B9.3 Doorlopende dienstverlening door 2BE it B.V.....	20
Artikel B9.4 Doorlopende dienstverlening door 2Mobile Consultancy B.V.....	20
Artikel B9.5 Wettelijke uitzonderingen.....	20

Deel A. Algemene bepalingen

Artikel 1. Toepasselijkheid

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, Overeenkomsten en Diensten van 2BE it B.V. en 2Mobile Consultancy B.V.

1.2 Met **Opdrachtnemer** wordt in deze Algemene Voorwaarden bedoeld: de rechtspersoon die de offerte, opdrachtbevestiging of Overeenkomst heeft uitgebracht. Dit kan zijn:

2BE it B.V.

Molenstraat 140a

6711 AX Ede

KvK-nummer: 86344129

BTW-nummer: NL863936908B01

E-mailadres: binnendienst@2be-it.net

of:

2Mobile Consultancy B.V.

Molenstraat 140a

6711 AX Ede

KvK-nummer: 60967749

BTW-nummer: NL854140530B01

E-mailadres: verkoopbinnen@2mobileconsultancy.nl

1.3 Met **Opdrachtgever** wordt bedoeld: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Opdrachtnemer een Overeenkomst aangaat of daarover met Opdrachtnemer in onderhandeling treedt.

1.4 De specifieke dienstenmodules zijn alleen van toepassing als de betreffende Dienst onderdeel is van de offerte, opdrachtbevestiging of Overeenkomst.

1.5 Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde:

1. de Overeenkomst of opdrachtbevestiging;
2. de offerte;
3. de bijlagen en de toepasselijke SLA;
4. de toepasselijke dienstenmodule;
5. deze algemene bepalingen;
6. overige door Opdrachtnemer verstrekte documenten.

1.6 Voorwaarden van Opdrachtgever zijn alleen van toepassing als Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk Schriftelijk heeft aanvaard.

1.7 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden gelden alleen als deze Schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

2.1 Algemene Voorwaarden

Deze algemene bepalingen en de van toepassing verklaarde dienstenmodules.

Dienst	Iedere prestatie die Opdrachtnemer voor Opdrachtgever uitvoert of beschikbaar stelt, waaronder telecom-, internet-, ICT-, cloud-, hosting-, SaaS-, hardware-, huur-, onderhouds-, ondersteunings-, advies-, project- en trainingsdiensten.
Gebrek	Het aantoonbaar niet voldoen van een Dienst of Resultaat aan de Schriftelijk overeengekomen Specificaties.
Gebruiker	Een medewerker, klant of andere eindgebruiker die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever van een Dienst gebruikmaakt.
Hardware	Alle apparatuur, onderdelen, accessoires en fysieke gegevensdragers die door Opdrachtnemer worden verkocht, geleverd of verhuurd.
Materialen	Alle door Opdrachtnemer ontwikkelde, verstrekte of gebruikte software, configuraties, ontwerpen, documenten, rapporten, adviezen, cursusmaterialen, handleidingen, scripts en overige werkresultaten.
Medewerker	Een werknemer, opdrachtnemer, freelancer of andere hulppersoon die door Opdrachtnemer wordt ingezet.
Overeenkomst	De afspraak tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, zoals vastgelegd in de offerte, opdrachtbevestiging, SLA, bijlagen en deze Algemene Voorwaarden.
Project	Een samenhangend geheel van werkzaamheden dat Opdrachtnemer volgens een offerte, opdrachtbevestiging of projectbeschrijving uitvoert.
Resultaat	Het resultaat van de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden.
Schriftelijk	Communicatie per brief, e-mail, digitaal ondertekend document of een ander elektronisch communicatiemiddel waarbij de identiteit van de afzender en de inhoud van het bericht voldoende kunnen worden vastgesteld.
SLA	Een Schriftelijk overeengekomen Service Level Agreement waarin aanvullende afspraken staan over bijvoorbeeld bereikbaarheid, beschikbaarheid, reactie- en hersteltijden.

Dienst	Iedere prestatie die Opdrachtnemer voor Opdrachtgever uitvoert of beschikbaar stelt, waaronder telecom-, internet-, ICT-, cloud-, hosting-, SaaS-, hardware-, huur-, onderhouds-, ondersteunings-, advies-, project- en trainingsdiensten.
---------------	---

Specificaties	De Schriftelijk overeengekomen functionele, technische of inhoudelijke eisen waaraan een Dienst, Project of Resultaat moet voldoen.
----------------------	---

- de Overeenkomst niet aangaan; of
- een reeds gesloten Overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen.

4.4 Als Opdrachtnemer aanvullende zekerheid verlangt, stelt zij hiervoor een redelijke termijn. Opdrachtnemer hoeft vóór ontvangst van voldoende zekerheid niet met de uitvoering te beginnen of deze voort te zetten.

4.5 Opdrachtnemer hoeft de volledige uitkomst of interne afweging van een kredietwaardigheids-, integriteits- of risicoanalyse niet aan Opdrachtgever te verstrekken.

4.6 Opdrachtgever kan aan een uitgevoerde beoordeling of een eerder toegekende kredietlimiet geen rechten voor toekomstige opdrachten ontleen.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming

3.1 Een offerte van Opdrachtnemer is vrijblijvend en is veertien dagen geldig, tenzij in de offerte een andere geldigheidsduur staat.

3.2 De Overeenkomst komt tot stand zodra:

- Opdrachtgever de offerte Schriftelijk aanvaardt;
- Opdrachtnemer de opdracht Schriftelijk bevestigt;
- Opdrachtnemer op verzoek of met instemming van Opdrachtgever met de uitvoering begint; of
- Opdrachtgever zich op een andere manier gedraagt waaruit redelijkerwijs blijkt dat hij met de offerte of opdracht instemt.

3.3 Kennelijke schrijf-, reken-, prijs- en typefouten binden Opdrachtnemer niet.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet om een deel van de opdracht uit te voeren tegen een evenredig deel van de totale prijs.

3.5 Opdrachtnemer mag een offerte intrekken zolang deze niet door Opdrachtgever is aanvaard.

3.6 Na het sluiten van de Overeenkomst kan deze alleen Schriftelijk worden gewijzigd. Werkzaamheden die door een wijziging nodig worden, kunnen als meerwerk in rekening worden gebracht.

Artikel 4. Kredietwaardigheid en zekerheden

4.1 Opdrachtnemer mag voorafgaand aan het aangaan van de Overeenkomst en tijdens de looptijd daarvan een kredietwaardigheids-, integriteits- of risicoanalyse van Opdrachtgever uitvoeren of laten uitvoeren.

4.2 Opdrachtgever verstrekt op verzoek de gegevens die redelijkerwijs nodig zijn voor deze beoordeling.

4.3 Als de beoordeling volgens Opdrachtnemer onvoldoende zekerheid biedt over de nakoming door Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer:

- vooruitbetaling verlangen;
- een kortere betalingstermijn hanteren;
- aanvullende zekerheid verlangen;
- een kredietlimiet instellen;
- levering of uitvoering opschorten;

Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

5.1 Opdrachtnemer voert de Overeenkomst zorgvuldig, vakbekwaam en naar beste kunnen uit.

5.2 Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk een concreet en voldoende bepaald resultaat is toegezegd, geldt voor Opdrachtnemer een inspanningsverplichting.

5.3 Door Opdrachtnemer genoemde uitvoerings-, reactie-, herstel- en levertermijnen zijn indicatief, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat sprake is van een fatale termijn.

5.4 Overschrijding van een termijn brengt Opdrachtnemer niet automatisch in verzuim. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer eerst Schriftelijk in gebreke en geeft daarbij een redelijke termijn om alsnog aan de verplichting te voldoen, tenzij het verzuim volgens dwingend recht zonder ingebrekestelling intreedt.

5.5 Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke Medewerkers de werkzaamheden worden uitgevoerd.

5.6 Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen en de Dienst geheel of gedeeltelijk uitbesteden.

5.7 Als werkzaamheden door derden worden uitgevoerd, kunnen hun voorwaarden of gebruiksbeperkingen aanvullend van toepassing zijn. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover als dit voor het gebruik van de Dienst relevant is.

5.8 Opdrachtnemer mag een Medewerker vervangen door een Medewerker met een vergelijkbare rol en passende kennis en ervaring.

5.9 Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van kunstmatige intelligentie (AI) bij de uitvoering van de Diensten, geldt de gegenereerde output uitsluitend als ondersteunend hulpmiddel.

5.10 Opdrachtnemer staat niet in voor de juistheid, volledigheid of geschiktheid van door AI gegenereerde output.

5.11 Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de beoordeling en toepassing van adviezen, analyses, rapportages of andere output die geheel of gedeeltelijk met behulp van AI tot stand is gekomen.

5.12 Indien Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoekt AI-functionnalité te implementeren of te integreren, staat Opdrachtgever ervoor in dat het gebruik daarvan voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

5.13 Opdrachtnemer is niet gehouden herstelwerkzaamheden uit te voeren die noodzakelijk zijn geworden als gevolg van het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) door of namens Opdrachtgever. Onder dergelijke herstelwerkzaamheden worden mede verstaan het herstellen van verwijderde of gewijzigde gegevens, documenten, instellingen, configuraties, autorisaties en andere onderdelen van de ICT-omgeving. Deze werkzaamheden vallen niet onder enige beheerovereenkomst, SLA, supportovereenkomst of andere overeengekomen Dienst en worden als meerwerk tegen de geldende tarieven aan Opdrachtgever doorbelast

Artikel 6. Verplichtingen van Opdrachtgever

6.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle gegevens, informatie, beslissingen, goedkeuringen, toegangsmiddelen en medewerking die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

6.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist, volledig en actueel is.

6.3 Opdrachtgever zorgt dat zijn medewerkers, leveranciers en andere betrokken partijen tijdig beschikbaar zijn als hun inzet nodig is.

6.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- het juiste en rechtmatige gebruik van de Diensten;
- het handelen van Gebruikers;
- een passende beveiliging van eigen systemen, accounts en toegangsmiddelen;
- het tijdig installeren of laten installeren van noodzakelijke updates als dit niet onder de Dienst valt;
- het maken van back-ups als back-updiensten niet Schriftelijk zijn overeengekomen;
- het naleven van instructies van Opdrachtnemer en leveranciers;
- het beschikken over noodzakelijke licenties en toestemmingen.

6.5 Als Opdrachtgever niet tijdig of onvoldoende meewerkt, mag Opdrachtnemer:

- de uitvoering opschorten;
- de planning aanpassen;
- extra werkzaamheden en kosten in rekening brengen; en

- overeengekomen termijnen verlengen met ten minste de duur van de vertraging.

6.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of vertraging die ontstaat door onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie of door onvoldoende medewerking van Opdrachtgever.

6.7 Opdrachtgever houdt zich bij het gebruik van de Diensten aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en maakt geen inbreuk op rechten van derden.

Artikel 7. Wijzigingen en meerwerk

7.1 Van meerwerk is sprake als door wensen, wijzigingen, aanvullende eisen, veranderingen of omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever meer of andere werkzaamheden nodig zijn dan oorspronkelijk overeengekomen.

7.2 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo mogelijk vooraf over de gevolgen voor prijs en planning.

7.3 Als voorafgaande prijsopgave redelijkerwijs niet mogelijk is, mag Opdrachtnemer het meerwerk uitvoeren en achteraf factureren op basis van de geldende tarieven.

7.4 Opdrachtgever beslist binnen vijf werkdagen over een voorstel voor meerwerk, tenzij een andere termijn wordt afgesproken.

7.5 Vertraging als gevolg van meerwerk of een late beslissing van Opdrachtgever komt niet voor rekening van Opdrachtnemer.

7.6 De bepalingen van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op meerwerk.

Artikel 8. Prijzen en prijswijzigingen

8.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere belastingen of heffingen, tenzij Schriftelijk anders is vermeld.

8.2 Reis-, verblijf-, verzend-, transport-, installatie-, aansluit- en administratiekosten zijn niet inbegrepen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

8.3 Als een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn, mag Opdrachtnemer de prijs aanpassen aan de werkelijke situatie.

8.4 Opdrachtnemer mag tarieven eenmaal per kalenderjaar aanpassen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever daarover ten minste dertig dagen vóór de ingangsdatum.

8.5 Opdrachtnemer mag prijsverhogingen van leveranciers, distributeurs, fabrikanten, telecomoperators, cloudleveranciers en andere derden doorberekenen, ook als deze verhogingen buiten de jaarlijkse aanpassing vallen.

8.6 Opdrachtnemer mag prijzen daarnaast aanpassen als dit nodig is door:

- wijzigingen in wet- of regelgeving;
- belastingen of heffingen;
- wijzigingen in valutakoersen;
- gewijzigde inkoopvoorwaarden;
- wijzigingen in licentie- of abonnementskosten;
- veranderingen in de omvang of samenstelling van de Dienst.

8.7 Als een prijsverhoging Opdrachtgever op grond van dwingend recht een opzeggingsrecht geeft, mag Opdrachtgever daarvan gebruikmaken volgens de toepasselijke wettelijke voorwaarden.

Artikel 9. Facturatie en betaling

9.1 Opdrachtnemer factureert volgens de afspraken in de Overeenkomst. Dit kan vooraf, achteraf, periodiek, per projectfase of op basis van werkelijk bestede tijd plaatsvinden.

9.2 Betaling vindt plaats via automatische incasso, tenzij Schriftelijk een andere betaalwijze is overeengekomen.

9.3 Opdrachtgever betaalt facturen binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn.

9.4 Als Opdrachtgever een factuur betwist, meldt hij dit binnen veertien dagen na factuurdatum Schriftelijk en gemotiveerd. Het betwisten van een deel van de factuur schort de betaling van het niet-betwiste deel niet op.

9.5 Als Opdrachtgever niet op tijd betaalt, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

9.6 Vanaf het moment van verzuim is Opdrachtgever over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een deel van een maand als volledige maand wordt gerekend.

9.7 Naast rente is Opdrachtgever € 15 aan administratiekosten en alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten verschuldigd.

9.8 Betalingen worden eerst toegerekend aan kosten, daarna aan rente en vervolgens aan de oudste openstaande factuur.

9.9 Opdrachtnemer mag een kredietlimiet vaststellen en tussentijds factureren als deze limiet is bereikt.

9.10 Alle vorderingen van Opdrachtnemer zijn onmiddellijk opeisbaar als:

- Opdrachtgever failliet wordt verklaard;
- surseance van betaling aanvraagt;
- de onderneming wordt ontbonden of geliquideerd;
- beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van het vermogen;
- Opdrachtgever zijn bedrijfsactiviteiten staakt; of
- Opdrachtnemer goede grond heeft om te vrezen dat Opdrachtgever niet zal betalen.

Artikel 10. Looptijd, verlenging en opzegging

10.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de looptijd die in de offerte, opdrachtbevestiging of dienstenmodule staat.

10.2 Als geen looptijd is vastgelegd, eindigt de Overeenkomst nadat partijen hun verplichtingen volledig zijn nagekomen.

10.3 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan tussentijds alleen worden opgezegd als dit Schriftelijk is overeengekomen of uit dwingend recht volgt.

10.4 Voor periodieke of doorlopende Diensten gelden de verlengings- en opzegregels uit de toepasselijke dienstenmodule.

10.5 Opzegging gebeurt Schriftelijk.

10.6 Opzegging ontslaat Opdrachtgever niet van betalingsverplichtingen die vóór de einddatum zijn ontstaan.

10.7 Voor zover dwingende wet- of regelgeving een kortere opzegtermijn, een recht op tussentijdse opzegging of een andere wijze van verlenging voorschrijft, gaat die regeling voor.

Artikel 11. Opschorting en ontbinding

11.1 Opdrachtnemer mag de uitvoering geheel of gedeeltelijk opschorten als Opdrachtgever:

- niet, niet volledig of niet tijdig betaalt;
- onvoldoende medewerking verleent;
- overeengekomen zekerheid niet verstrekt;
- de Diensten onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst gebruikt;
- een verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt; of
- een onaanvaardbaar beveiligings-, financieel of operationeel risico veroorzaakt.

11.2 Opdrachtnemer mag de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang Schriftelijk ontbinden als:

- Opdrachtgever na ingebrekestelling tekort blijft schieten;
- nakoming blijvend onmogelijk is;
- Opdrachtgever failliet wordt verklaard;
- Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt;
- beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van zijn vermogen;
- de onderneming wordt ontbonden of geliquideerd;
- de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd;

- uit een kredietwaardigheids-, integriteits- of risicoanalyse een onaanvaardbaar risico blijkt; of
- zich omstandigheden voordoen waardoor voortzetting redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.

11.3 Opschorting of beëindiging op grond van dit artikel geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

11.4 Bij ontbinding worden alle openstaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar.

11.5 Als de ontbinding aan Opdrachtgever kan worden toegerekend, heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van de daardoor ontstane directe en indirecte schade, waaronder redelijke kosten en gederfde inkomsten.

11.6 Reeds betaalde bedragen worden niet terugbetaald voor zover deze betrekking hebben op reeds geleverde Diensten, gemaakte kosten, aangegane verplichtingen of gereserveerde capaciteit.

Artikel 12. Procedure na beëindiging

12.1 Na beëindiging stoppen de gebruiksrechten van Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

12.2 Partijen geven goederen en toegangsmiddelen van de andere partij zo snel mogelijk terug.

12.3 Opdrachtgever verleent alle redelijke medewerking die nodig is om de Dienst correct te beëindigen.

12.4 Werkzaamheden voor migratie, overdracht, export, opschoning of beëindiging kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

12.5 Opdrachtnemer mag gegevens verwijderen nadat Opdrachtgever een redelijke gelegenheid heeft gekregen deze te ontvangen, tenzij een wettelijke bewaarplicht of andere Schriftelijke afspraak geldt.

12.6 Bepalingen die naar hun aard na beëindiging moeten voortduren, blijven van kracht. Dit geldt onder meer voor bepalingen over betaling, aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, geheimhouding en geschillen.

12.7 Opdrachtgever verkrijgt geen rechten op interne documentatie van Opdrachtnemer, waaronder werkmethodeken, processen, scripts, standaarden, monitoringconfiguraties, sjablonen en beheerdocumentatie die door Opdrachtnemer voor meerdere klanten wordt gebruikt.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor directe schade die rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.

13.2 De aansprakelijkheid voor directe schade is per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende Overeenkomst verschuldigd was, met een maximum van € 2.500 exclusief BTW.

13.3 De totale aansprakelijkheid voor schade door overlijden, lichamelijk letsel of materiële beschadiging van zaken bedraagt maximaal € 100.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

13.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder:

- gevolgschade;
- gederfde winst;
- gemiste besparingen;
- omzetverlies;
- reputatieschade;
- bedrijfsstagnatie;
- verlies, beschadiging of verminking van gegevens;
- schade door aanspraken van afnemers of andere derden van Opdrachtgever.

13.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in producten of Diensten van derden, waaronder software, cloudplatforms, licenties, telecomnetwerken, internetverbindingen en apparatuur van derden.

13.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtgever:

- onjuiste of onvolledige informatie verstrekt;
- instructies niet opvolgt;
- ongeoorloofde wijzigingen aanbrengt;
- onvoldoende beveiligingsmaatregelen neemt;
- geen passende back-ups heeft;
- toegangsmiddelen onzorgvuldig beheert; of
- de Dienst voor een ander doel gebruikt dan overeengekomen.

13.7 Aansprakelijkheid ontstaat pas nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer Schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke hersteltermijn heeft gegeven, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is.

13.8 Opdrachtgever meldt schade binnen dertig dagen na ontdekking Schriftelijk en voldoende gedetailleerd. Bij een te late melding vervalt het recht op schadevergoeding voor zover Opdrachtnemer daardoor in haar belangen is geschaad.

13.9 De beperkingen uit dit artikel gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

Artikel 14. Vrijwaring

14.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die voortkomen uit:

- onrechtmatig of ongeoorloofd gebruik van de Diensten;
- inhoud of gegevens die door Opdrachtgever of Gebruikers zijn aangeleverd;
- schending van intellectuele eigendomsrechten;
- schending van privacy- of beveiligingsverplichtingen door Opdrachtgever;
- gebruik van ontbrekende, onjuiste of onvoldoende licenties;
- handelen of nalaten van Gebruikers.

14.2 De vrijwaring omvat ook de redelijke kosten die Opdrachtnemer maakt voor verweer, onderzoek, juridische ondersteuning en herstelmaatregelen.

14.3 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk over een aanspraak waarop de vrijwaring van toepassing kan zijn.

Artikel 15. Overmacht

15.1 Een partij is niet gehouden tot nakoming als nakoming wordt verhinderd door een omstandigheid die buiten haar redelijke invloed ligt en niet voor haar rekening behoort te komen.

15.2 Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer vallen onder meer:

- storingen in internet-, telecom-, energie- of datanetwerken;
- storingen of tekortkomingen bij leveranciers;
- uitval van cloudplatforms, datacenters of verbindingen;
- cyberaanvallen en beveiligingsincidenten;
- overheidsmaatregelen;
- pandemieën en epidemieën;
- brand, overstroming en natuurgeweld;
- stakingen;
- vervoersproblemen;
- oorlog, terrorisme en maatschappelijke onrust;
- ziekte of uitval van moeilijk vervangbare Medewerkers;
- tekortschietende zaken of systemen die door Opdrachtgever zijn voorgeschreven.

15.3 De verplichtingen van de getroffen partij worden tijdens de overmachtssituatie opgeschort.

15.4 Partijen informeren elkaar zo snel mogelijk over de overmachtssituatie en de verwachte gevolgen.

15.5 Als de overmachtssituatie dertig dagen duurt of redelijkerwijs vaststaat dat deze langer dan drie maanden zal duren, mag iedere partij de getroffen Overeenkomst Schriftelijk beëindigen.

15.6 Reeds geleverde prestaties en gemaakte kosten worden bij beëindiging naar verhouding afgerekend. Partijen zijn over en weer geen schadevergoeding verschuldigd vanwege de beëindiging door overmacht.

Artikel 16. Intellectueel eigendom

16.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op Materialen, software, documentatie, configuraties, adviezen, ontwerpen en Resultaten blijven bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers.

16.2 Opdrachtgever ontvangt alleen de gebruiksrechten die nodig zijn voor het overeengekomen gebruik van de Dienst.

16.3 De gebruiksrechten zijn niet-exclusief en niet-overdraagbaar, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

16.4 Opdrachtgever mag Materialen niet zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming:

- kopiëren of openbaar maken;
- wijzigen;
- aan derden beschikbaar stellen;
- commercieel hergebruiken;
- reverse-engineeren;
- beveiligingsmaatregelen verwijderen of omzeilen;
- aanduidingen van auteursrechten, merken of vertrouwelijkheid verwijderen.

16.5 Opdrachtnemer mag technische maatregelen nemen om Materialen en Diensten te beveiligen.

16.6 Bij een inbreuk is Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per overtreding en € 25.000 per opzettelijke overtreding, vermeerderd met € 5.000 per dag dat de overtreding voortduurt nadat Opdrachtgever hierover is geïnformeerd.

16.7 De boete laat het recht van Opdrachtnemer op volledige schadevergoeding en andere rechtsmaatregelen onverlet.

Artikel 17. Persoonsgegevens en informatiebeveiliging

17.1 Partijen verwerken persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

17.2 Als Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Dienst persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer verwerker.

17.3 Partijen sluiten een afzonderlijke verwerkersovereenkomst als dit voor de verwerking vereist of wenselijk is. Bij strijdigheid gaat de verwerkersovereenkomst voor dit onderwerp voor.

17.4 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst, volgens gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever en voor zover wettelijk toegestaan.

17.5 Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, rekening houdend met de aard van de verwerking, de risico's, de stand van de techniek en de redelijke uitvoeringskosten.

17.6 Opdrachtnemer mag subverwerkers inschakelen. Opdrachtnemer legt passende privacy- en beveiligingsverplichtingen aan deze partijen op.

17.7 Persoonsgegevens kunnen buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt als hiervoor een geldige wettelijke grondslag en passende waarborgen bestaan.

17.8 Opdrachtgever staat ervoor in dat persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen en aan Opdrachtnemer mogen worden verstrekt.

17.9 Opdrachtgever heeft het recht om de naleving van de in dit artikel opgenomen verplichtingen te laten controleren door een onafhankelijke en tot geheimhouding verplichte deskundige. Een dergelijke controle is uitsluitend toegestaan indien Opdrachtgever een concreet en redelijk onderbouwd vermoeden heeft dat Opdrachtnemer deze verplichtingen niet naleeft. Opdrachtgever kondigt een audit ten minste twee weken vooraf Schriftelijk aan. De audit wordt uitgevoerd op werkdagen, tijdens reguliere kantooruren en op een wijze die de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zo min mogelijk verstoort. De kosten van de audit komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag verlangen dat de auditor vooraf een passende geheimhoudingsverklaring ondertekent. Indien uit de audit blijkt dat Opdrachtnemer wezenlijk tekortschiet in de naleving van de verplichtingen uit dit artikel, zullen partijen in overleg passende maatregelen treffen.

17.10 Als een betrokkene een verzoek bij Opdrachtnemer indient, stuurt Opdrachtnemer dit verzoek zo snel mogelijk door aan Opdrachtgever. Opdrachtgever behandelt het verzoek.

17.11 Opdrachtnemer meldt een bij haar vastgesteld datalek dat betrekking heeft op gegevens van Opdrachtgever zo snel mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig uur na ontdekking aan Opdrachtgever.

17.12 De melding bevat, voor zover bekend:

- de aard van het incident;

- de vermoedelijke oorzaak;
- de betrokken soorten persoonsgegevens;
- het geschatte aantal betrokkenen;
- de mogelijke gevolgen;
- genomen en voorgenen maatregelen;
- contactgegevens voor opvolging.

17.13 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor eventuele meldingen aan toezichthouders en betrokkenen, tenzij partijen Schriftelijk anders afspreken.

17.14 Na beëindiging verwijderd of retourneert Opdrachtnemer de persoonsgegevens volgens de gemaakte afspraken, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.

17.15 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van haar systemen en Diensten.

17.16 Indien zich een beveiligingsincident voordoet dat gevolgen kan hebben voor de Diensten van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer zich inspannen Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

17.17 Opdrachtnemer zal in redelijkheid meewerken aan wettelijke verplichtingen op het gebied van informatiebeveiliging voor zover deze binnen de overeengekomen dienstverlening vallen.

17.18 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor de naleving van wettelijke verplichtingen die op zijn eigen organisatie van toepassing zijn.

17.19 Indien de aard van de Dienst daartoe aanleiding geeft, sluiten partijen een verwerkersovereenkomst die onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

Artikel 18. Geheimhouding

18.1 Partijen behandelen informatie vertrouwelijk als deze als vertrouwelijk is aangeduid of als het redelijkerwijs duidelijk is dat de informatie vertrouwelijk is.

18.2 Vertrouwelijke informatie wordt alleen gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst.

18.3 Partijen verstrekken vertrouwelijke informatie alleen aan Medewerkers en ingeschakelde derden die deze informatie nodig hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst en die aan een passende geheimhoudingsplicht zijn gebonden.

18.4 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:

- al rechtmatig openbaar was;
- zonder schending van een verplichting openbaar wordt;
- rechtmatig van een derde is ontvangen; of

- op grond van de wet of een bindend bevel moet worden verstrekt.

18.5 Als verstrekking wettelijk verplicht is, informeert de verstrekken partij de andere partij vooraf, voor zover dit juridisch is toegestaan.

18.6 De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging van de Overeenkomst van kracht zolang de informatie redelijkerwijs vertrouwelijk moet blijven.

18.7 In afwijking van dit artikel is Opdrachtnemer gerechtigd Opdrachtgever als relatie of referentie te vermelden en in algemene bewoordingen te verwijzen naar de geleverde Diensten of uitgevoerde werkzaamheden, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of de redelijke belangen van Opdrachtgever zich daartegen verzetten.

Artikel 19. Personeel

19.1 Als Medewerkers van Opdrachtnemer werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever uitvoeren, zorgt Opdrachtgever voor een veilige en geschikte werkomgeving.

19.2 Opdrachtgever verleent de noodzakelijke toegang, faciliteiten en ondersteuning.

19.3 Opdrachtgever mag tijdens de Overeenkomst en gedurende twee jaar na beëindiging daarvan geen Medewerkers van Opdrachtnemer:

- in dienst nemen;
- rechtstreeks of indirect inhuren;
- zelfstandig werkzaamheden laten verrichten; of
- benaderen met het doel een zakelijke arbeids- of opdrachtrelatie aan te gaan,

tenzij Opdrachtnemer vooraf Schriftelijk toestemming geeft.

19.4 Bij overtreding is Opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding verschuldigd, vermeerderd met € 500 per dag dat de overtreding voortduurt.

19.5 De boete laat het recht van Opdrachtnemer op aanvullende schadevergoeding onverlet.

Artikel 20. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

20.1 Opdrachtnemer mag deze Algemene Voorwaarden en de dienstenmodules wijzigen.

20.2 Wijzigingen voor lopende Overeenkomsten worden ten minste dertig dagen vóór de ingangsdatum Schriftelijk of elektronisch bekendgemaakt.

20.3 Wijzigingen van ondergeschikt belang of wijzigingen die noodzakelijk zijn door wet- of regelgeving kunnen eerder ingaan als dit redelijkerwijs nodig is.

20.4 Een eventueel recht van Opdrachtgever om de Overeenkomst vanwege een wijziging op te zeggen, geldt alleen voor zover dit uit de Overeenkomst of dwingend recht volgt.

Artikel 21. Overdracht

21.1 Opdrachtgever mag zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst alleen met voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer overdragen.

21.2 Opdrachtnemer mag de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een onderneming die deel uitmaakt van dezelfde groep.

21.3 Opdrachtnemer mag de uitvoering van Diensten geheel of gedeeltelijk aan derden uitbesteden.

Artikel 22. Toepasselijk recht en geschillen

22.1 Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

22.2 Partijen proberen een geschil eerst onderling op te lossen.

22.3 Als onderling overleg niet tot een oplossing leidt, kunnen partijen mediation inzetten.

22.4 Als partijen geen oplossing bereiken, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

22.5 Voor zover een keuze voor een bevoegde rechter rechtsgeldig kan worden overeengekomen, is de rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd bevoegd.

Deel B. Dienstenmodules

Module B1. Hosting, SaaS en Cloud

Artikel B1.1 Toepasselijkheid

Deze module geldt voor het op afstand beschikbaar stellen van software, applicaties, hosting, opslag, domeinnamen, cloudplatforms en vergelijkbare Diensten.

Artikel B1.2 Beschikbaarheid

B1.2.1 Opdrachtnemer spant zich in om de Dienst beschikbaar te houden, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.

B1.2.2 Een specifiek beschikbaarheidspercentage geldt alleen als dit in een SLA is vastgelegd.

B1.2.3 Metingen van Opdrachtnemer gelden als uitgangspunt voor het bepalen van beschikbaarheid en serviceniveaus, behoudens tegenbewijs.

B1.2.4 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor uitval die wordt veroorzaakt door:

- internet- of telecomverbindingen van derden;
- cloudplatforms en datacenters van derden;
- apparatuur of software van Opdrachtgever;
- onderhoud;
- overmacht;
- handelen of nalaten van Opdrachtgever of Gebruikers.

Artikel B1.3 Onderhoud en wijzigingen

B1.3.1 Opdrachtnemer mag de Dienst tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud, beveiliging, aanpassingen of verbeteringen.

B1.3.2 Gepland onderhoud wordt waar mogelijk vooraf aangekondigd en buiten reguliere kantooruren uitgevoerd.

B1.3.3 Opdrachtnemer mag de technische en functionele eigenschappen van de Dienst wijzigen als dit nodig is voor continuïteit, veiligheid, wetgeving of verbetering.

B1.3.4 Opdrachtnemer garandeert niet dat een oudere versie beschikbaar blijft.

Artikel B1.4 Data en back-ups

B1.4.1 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor gegevens die hij in de Dienst opslaat of verwerkt.

B1.4.2 Opdrachtnemer maakt alleen back-ups als dit uitdrukkelijk onderdeel is van de Overeenkomst.

B1.4.3 Een back-updienst vormt geen garantie dat iedere versie van ieder bestand kan worden hersteld.

B1.4.4 Opdrachtgever controleert periodiek of de overeengekomen back-up- en herstelvoorzieningen aansluiten bij zijn bedrijfsrisico's.

B1.4.5 Na beëindiging krijgt Opdrachtgever een redelijke gelegenheid om gegevens op te vragen.

Werkzaamheden voor export of overdracht kunnen worden gefactureerd.

B1.4.6 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het bepalen of de overeengekomen back-upvoorzieningen aansluiten bij de bedrijfsrisico's en wettelijke verplichtingen van Opdrachtgever.

Artikel B1.5 Gebruiksregels

Opdrachtgever gebruikt de Dienst niet voor:

- onrechtmatige of strafbare activiteiten;
- inbreuk op rechten van derden;
- verspreiding van malware;
- ongewenste communicatie;
- het verstoren van systemen of netwerken;
- het omzeilen van beveiligingsmaatregelen;
- gebruik dat buitensporige belasting of risico's veroorzaakt.

Opdrachtnemer mag passende maatregelen nemen, waaronder blokkering of opschorting, als dit nodig is om schade, misbruik of beveiligingsrisico's te voorkomen.

Artikel B1.6 Limieten

Opdrachtnemer mag redelijke limieten hanteren voor opslag, dataverkeer, capaciteit en gebruik.

Overschrijding kan worden beperkt of aanvullend worden gefactureerd.

Module B2. Telecom en Connectiviteit

Artikel B2.1 Toepasselijkheid

Deze module geldt voor mobiele telefonie, vaste telefonie, VoIP, Unified Communications, internetverbindingen, dataverbindingen, nummerdiensten, simkaarten en aanverwante telecomdiensten.

Artikel B2.2 Uitvoering en afhankelijkheid van derden

B2.2.1 Opdrachtnemer mag voor telecomdiensten gebruikmaken van netwerken, platforms en diensten van telecomoperators en andere leveranciers.

B2.2.2 De beschikbaarheid en kwaliteit zijn mede afhankelijk van dekking, capaciteit, locatie, apparatuur, verbindingen en systemen van derden.

B2.2.3 Opdrachtnemer garandeert geen ononderbroken dienstverlening, specifieke dekking of vaste bandbreedte, tenzij dit Schriftelijk is overeengekomen.

Artikel B2.3 Ingang en looptijd

B2.3.1 Een telecomdienst gaat in op de datum waarop deze wordt geactiveerd of voor gebruik beschikbaar wordt gesteld.

B2.3.2 De minimale looptijd is twaalf maanden, tenzij in de Overeenkomst een andere termijn staat.

B2.3.3 Op de looptijd, verlenging en beëindiging van telecomdiensten zijn de bepalingen uit Module B9 van toepassing. Voor zover dwingende wet- of regelgeving voor telecomdiensten afwijkende regels voorschrijft, prevaleert die wettelijke regeling.

Artikel B2.4 Nummerbeheer en nummerbehoud

B2.4.1 Opdrachtgever kan, als de Dienst dit ondersteunt, een nieuw nummer aanvragen of een bestaand nummer overdragen.

B2.4.2 Opdrachtgever verstrekt tijdig juiste en volledige gegevens en volgt de instructies voor nummerbehoud.

B2.4.3 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het opzeggen van bestaande contracten bij een andere aanbieder, tenzij dit Schriftelijk onderdeel is van de opdracht.

B2.4.4 Nummerbehoud is afhankelijk van medewerking en goedkeuring van de betrokken telecomoperators.

B2.4.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertraging of afwijzing door een telecomoperator, tenzij deze rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.

B2.4.6 Een geografisch nummer mag alleen worden gebruikt volgens toepasselijke wet- en regelgeving.

B2.4.7 Opdrachtnemer mag nummers wijzigen als dit noodzakelijk is voor de werking van de Dienst of naleving van wet- en regelgeving.

Artikel B2.5 Gebruik en kosten

B2.5.1 Opdrachtgever gebruikt de Dienst behoorlijk en volgens de geldende fair-usevoorwaarden.

B2.5.2 Verbruik buiten bundels, limieten of fair-usegrenzen kan afzonderlijk worden gefactureerd.

B2.5.3 Internationaal gebruik, roaming, servicenummers, informatienummers en andere bijzondere diensten kunnen aanvullende kosten veroorzaken.

B2.5.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor verbruik via zijn aansluitingen, nummers, accounts, toestellen en simkaarten, ook bij gebruik door onbevoegden, tenzij het gebruik aantoonbaar uitsluitend is veroorzaakt door een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming.

B2.5.5 Verlies of diefstal van een simkaart, toestel of toegangsmiddel wordt direct aan Opdrachtnemer gemeld.

B2.5.6 Opdrachtnemer mag gebruik blokkeren als sprake is van fraude, misbruik, betalingsachterstand, abnormaal verbruik of een beveiligingsrisico.

Artikel B2.6 Facturatie

B2.6.1 Vaste abonnementskosten worden periodiek vooraf gefactureerd. Variabele gebruikskosten worden achteraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

B2.6.2 Vooruitbetaalde bedragen worden bij een rechtsgeldige tussentijdse beëindiging naar rato terugbetaald, voor zover Opdrachtnemer deze bedragen niet aan een leverancier verschuldigd blijft en dwingend recht niet anders bepaalt.

Module B3. Hardware

Artikel B3.1 Levering

B3.1.1 Hardware is geleverd zodra deze op het afgesproken adres is aangeboden en door of namens Opdrachtgever is aanvaard.

B3.1.2 Opgegeven levertijden zijn indicatief.

B3.1.3 Opdrachtgever controleert de Hardware na levering. Zichtbare beschadigingen, afwijkingen en ontbrekende onderdelen worden zo snel mogelijk Schriftelijk gemeld.

Artikel B3.2 Eigendomsvoorbehoud

B3.2.1 De Hardware blijft eigendom van Opdrachtnemer totdat Opdrachtgever alle bedragen heeft betaald die hij uit hoofde van de levering verschuldigd is.

B3.2.2 Zolang de eigendom niet is overgegaan, mag Opdrachtgever de Hardware niet verkopen, verpanden of aan derden overdragen.

B3.2.3 Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer toegang om onbetaalde Hardware terug te nemen als Opdrachtgever in verzuim is.

Artikel B3.3 Garantie

B3.3.1 Voor Hardware geldt de door de fabrikant of leverancier verstrekte garantie.

B3.3.2 Als Opdrachtnemer zelf een garantie verstrekt, staat dit in de Overeenkomst.

B3.3.3 Garantie vervalt bij:

- onoordeelkundig gebruik;
- ongeoorloofde wijzigingen;
- onjuiste installatie door derden;
- schade van buitenaf;
- het niet opvolgen van instructies;
- normale slijtage;
- gebruik buiten de Specificaties.

B3.3.4 Opdrachtnemer mag bij een geldig garantiegeval kiezen voor reparatie, vervanging of creditering, voor zover dit past binnen de toepasselijke garantieregeling.

B3.3.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor back-ups voordat Hardware wordt aangeboden voor reparatie of vervanging.

B3.3.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor dataverlies als gevolg van reparatie, vervanging of onderzoek.

Artikel B3.4 Retourneren

Hardware kan alleen met voorafgaande toestemming worden geretourneerd. Retourkosten zijn voor Opdrachtgever, tenzij sprake is van een aan Opdrachtnemer toerekenbaar Gebrek.

Module B4. Hardwarehuur

Artikel B4.1 Levering en inspectie

B4.1.1 Gehuurde Hardware wordt geleverd op het overeengekomen adres.

B4.1.2 Opdrachtgever controleert de Hardware bij ontvangst en meldt Gebreken binnen 72 uur.

B4.1.3 Partijen kunnen bij levering een inspectierapport opstellen.

Artikel B4.2 Gebruik

B4.2.1 Opdrachtgever gebruikt de Hardware zorgvuldig, uitsluitend binnen de eigen onderneming en voor het overeengekomen doel.

B4.2.2 Opdrachtgever mag de Hardware niet:

- onderverhuren;
- verpanden;
- verkopen;
- buiten de overeengekomen locatie gebruiken;
- wijzigen zonder Schriftelijke toestemming;
- door onbevoegde derden laten repareren.

B4.2.3 Opdrachtgever volgt alle gebruiks-, onderhouds- en beveiligingsinstructies.

B4.2.4 Schade, verlies, diefstal en beslag worden direct gemeld.

Artikel B4.3 Onderhoud en schade

B4.3.1 Opdrachtnemer herstelt Gebreken die bij normaal gebruik ontstaan, tenzij herstel redelijkerwijs niet mogelijk of niet verantwoord is.

B4.3.2 Schade door onjuist gebruik, nalatigheid, ongeoorloofde wijzigingen of handelen van Opdrachtgever komt voor rekening van Opdrachtgever.

B4.3.3 Opdrachtnemer mag Hardware vervangen door een technisch gelijkwaardig exemplaar.

B4.3.4 Opdrachtgever werkt mee aan preventief onderhoud. Tijdens onderhoud bestaat alleen recht op vervangende Hardware als dit Schriftelijk is overeengekomen.

Artikel B4.4 Beëindiging en teruggave

B4.4.1 Na beëindiging levert Opdrachtgever de Hardware compleet en in goede staat in, rekening houdend met normale slijtage.

B4.4.2 Transport- en retourkosten zijn voor Opdrachtgever.

B4.4.3 Opdrachtnemer mag een eindinspectie uitvoeren.

B4.4.4 Kosten voor ontbrekende onderdelen, schade, herstel, reiniging en waardevermindering kunnen aan Opdrachtgever worden doorberekend.

B4.4.5 Opdrachtgever verwijdert vóór teruggave eigen gegevens en maakt zelf de benodigde back-ups.

Module B5. Beheer, Onderhoud en Support

Artikel B5.1 Omvang

Alleen de werkzaamheden die in de Overeenkomst of SLA staan, vallen onder onderhoud, beheer of ondersteuning.

Artikel B5.2 Bereikbaarheid

B5.2.1 Ondersteuning wordt geleverd via de overeengekomen kanalen.

B5.2.2 Tenzij anders overeengekomen, is ondersteuning beschikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur, met uitzondering van erkende Nederlandse feestdagen.

B5.2.3 Reactie- en hersteltijden gelden alleen als deze in een SLA zijn opgenomen.

B5.2.4 Een reactietijd is geen garantie dat een incident binnen die termijn wordt opgelost.

Artikel B5.3 Onderhoud en updates

B5.3.1 Opdrachtnemer bepaalt welke onderhouds-, beveiligings- en updatewerkzaamheden nodig zijn voor de Dienst.

B5.3.2 Opdrachtnemer mag een update of wijziging uitstellen als deze naar haar oordeel risico's veroorzaakt voor continuïteit, veiligheid of compatibiliteit.

B5.3.3 Werkzaamheden die nodig worden door wijzigingen van leveranciers, updates, wetgeving of systemen van Opdrachtgever kunnen als meerwerk worden gefactureerd.

B5.3.4 Als Opdrachtgever of een derde zonder toestemming wijzigingen aanbrengt, hoeft Opdrachtnemer de gevolgen daarvan niet binnen de overeengekomen Dienst te herstellen.

Artikel B5.4 Ondersteuning op afstand en op locatie

B5.4.1 Ondersteuning wordt waar mogelijk op afstand uitgevoerd.

B5.4.2 Opdrachtgever staat het gebruik van overeengekomen hulpmiddelen voor beheer op afstand toe en zorgt dat zijn omgeving dit technisch mogelijk maakt.

B5.4.3 Als ondersteuning op afstand niet mogelijk of niet doelmatig is, kan ondersteuning op locatie worden ingepland.

B5.4.4 Werkzaamheden op locatie en bijbehorende reis- en verblijfskosten kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

B5.4.5 Ondersteuning aan klanten of eindgebruikers van Opdrachtgever is alleen inbegrepen als dit Schriftelijk is overeengekomen.

Module B6. Projecten en Ontwikkeling

Artikel B6.1 Projectuitvoering

B6.1.1 De omvang van het Project wordt bepaald door de offerte, projectbeschrijving en Specificaties.

B6.1.2 Wijzigingen na goedkeuring van de Specificaties gelden als meerwerk.

B6.1.3 Opdrachtnemer mag het Project gefaseerd uitvoeren.

B6.1.4 Opdrachtnemer mag wachten met een volgende fase totdat Opdrachtgever de voorgaande fase heeft goedgekeurd en de bijbehorende facturen heeft betaald.

Artikel B6.2 Acceptatie

B6.2.1 Als een acceptatietest is overeengekomen, voert Opdrachtgever deze binnen de afgesproken termijn uit.

B6.2.2 Opdrachtgever meldt aantoonbare Gebreken Schriftelijk en voldoende gedetailleerd.

B6.2.3 Een Resultaat geldt als geaccepteerd als:

- Opdrachtgever het Resultaat goedkeurt;
- Opdrachtgever het Resultaat in gebruik neemt;
- Opdrachtgever niet binnen de afgesproken termijn reageert; of
- alleen kleine Gebreken resteren die normaal gebruik niet verhinderen.

B6.2.4 Opdrachtnemer herstelt erkende Gebreken binnen een redelijke termijn.

B6.2.5 Nieuwe wensen en wijzigingen na acceptatie gelden als meerwerk.

Artikel B6.3 Compatibiliteit

Opdrachtnemer garandeert alleen compatibiliteit met systemen, versies en koppelingen die uitdrukkelijk in de Specificaties zijn genoemd.

Artikel B6.4 Bronbestanden en ontwikkelmiddelen

Broncode, generieke componenten, hulpmiddelen, sjablonen en ontwikkelmethoden blijven eigendom van Opdrachtnemer, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

Module B7. Advies en Consultancy

Artikel B7.1 Uitvoering

B7.1.1 Advies wordt opgesteld op basis van de informatie en omstandigheden die op het moment van uitvoering bekend zijn.

B7.1.2 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor beslissingen en maatregelen die op basis van het advies worden genomen.

B7.1.3 Opdrachtnemer garandeert niet dat een advies een bepaald financieel, commercieel, technisch of organisatorisch resultaat oplevert.

B7.1.4 Adviezen mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt.

B7.1.5 Adviezen mogen zonder Schriftelijke toestemming niet aan derden worden verstrekt of voor andere situaties worden gebruikt.

Artikel B7.2 Planning en fasering

Opdrachtnemer mag werkzaamheden faseren en een volgende fase uitstellen totdat de vorige fase is goedgekeurd en betaald.

Artikel B7.3 Derden

Als voor het advies specialistische ondersteuning nodig is, mag Opdrachtnemer derden inschakelen.

Aanvullende kosten worden vooraf afgestemd als deze niet in de overeengekomen prijs zijn inbegrepen.

Module B8. Trainingen en Cursussen

Artikel B8.1 Toepasselijkheid

Deze module geldt voor cursussen, trainingen, workshops, opleidingen en kennissessies.

Artikel B8.2 Algemene en interne trainingen

B8.2.1 Een algemene training wordt op initiatief van Opdrachtnemer aangeboden aan meerdere deelnemers.

B8.2.2 Een interne training wordt speciaal voor Opdrachtgever georganiseerd.

B8.2.3 Bij een interne training zorgt Opdrachtgever voor geschikte faciliteiten, apparatuur, internettoegang en overige afgesproken voorzieningen.

B8.2.4 Cursusmateriaal is alleen inbegrepen als dit in de offerte staat.

Artikel B8.3 Wijzigingen

Opdrachtnemer mag de docent, locatie, inhoud, datum of het tijdstip wijzigen als dit redelijkerwijs nodig is. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover zo snel mogelijk.

Artikel B8.4 Annulering

B8.4.1 Een interne training kan tot veertien kalenderdagen vóór de eerste trainingsdatum worden geannuleerd of verplaatst.

B8.4.2 Reeds gemaakte kosten, waaronder reis-, locatie- en verblijfskosten, worden bij annulering aan Opdrachtgever doorberekend.

B8.4.3 Deelname aan een algemene training kan tot vijf werkdagen vóór de eerste trainingsdatum kosteloos worden geannuleerd.

B8.4.4 Bij latere annulering blijft de overeengekomen prijs verschuldigd.

B8.4.5 Opdrachtgever mag tot en met de eerste trainingsdag een passende vervangende deelnemer aanmelden.

Artikel B8.5 Betaling

Trainingen worden vooraf gefactureerd en moeten vóór aanvang zijn betaald, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

Module B9. Contractvormen, looptijd en beëindiging

Artikel B9.1 Eenmalige opdrachten

Projecten, implementaties, adviesopdrachten, cursussen, trainingen en overige eenmalige werkzaamheden eindigen automatisch na oplevering of afronding van de overeengekomen werkzaamheden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel B9.2 Doorlopende dienstverlening

Diensten die periodiek worden geleverd, waaronder onderhoud, beheer, support, hosting, cloudoplossingen, SaaS-diensten, domeinregistraties, internetdiensten, telecomdiensten en vergelijkbare abonnementen, worden aangegaan voor de in de Overeenkomst vermelde looptijd.

Artikel B9.3 Doorlopende dienstverlening door 2BE it B.V.

Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen worden overeenkomsten voor doorlopende dienstverlening van 2BE it B.V. na afloop van de initiële contractperiode telkens stilzwijgend verlengd met één jaar. Opzegging dient Schriftelijk plaats te vinden uiterlijk drie maanden voor het einde van de lopende contractperiode.

Artikel B9.4 Doorlopende dienstverlening door 2Mobile Consultancy B.V.

Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen worden overeenkomsten voor doorlopende dienstverlening van 2Mobile Consultancy B.V. na afloop van de initiële contractperiode voortgezet voor onbepaalde tijd en kunnen deze Schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand.

Artikel B9.5 Wettelijke uitzonderingen

Voor zover dwingende wet- of regelgeving afwijkende regels voorschrijft ten aanzien van verlenging, contractduur of opzegging, prevaleert die wettelijke regeling.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit Deel A en de dienstenmodules die volgens de offerte, opdrachtbevestiging of Overeenkomst van toepassing zijn. Als een bepaling nietig of niet-afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Moeiteloos samenwerken

2BE it | 2Mobile Consultancy

Contact

2BE it B.V.

0318-763763

binnendienst@2be-it.net

www.2be-it.net

2Mobile Consultancy B.V.

0318-763763

verkoopbinnen@2mobileconsultancy.nl

www.2mobileconsultancy.nl