



ALGEMENE VOORWAARDEN

1. DEFINITIES

- “deze algemene voorwaarden”: de onderhavige algemene voorwaarden van 24/7 Guide B.V.; - “opdrachtnemer”: 24/7 Guide B.V. (kvk.nr. 66459230);
- “klant”: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot levering van diensten en/of producten van opdrachtnemer wordt gesloten of wenst af te sluiten;
- “overeenkomst”: elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per e-mail bevestigt, van levering van één of meer diensten en/of producten van opdrachtnemer aan de klant;
- “diensten en producten”: de diensten en producten als genoemd in de overeenkomst;
- “intellectuele eigendomsrechten”: rechten op resultaten van menselijk vernuft waaronder begrepen, doch niet gelimiteerd tot, octrooi-, model-, auteurs-, merk-, handelsnaamrechten;
- “offerte”: elk aanbod van opdrachtnemer aan de klant, gericht op het op enigerlei wijze verschaffen van diensten, producten, goederen of een combinatie daarvan door opdrachtnemer aan de klant;
- “programmatuur”: de software en hardware die door opdrachtnemer aan de klant ter beschikking wordt gesteld in het kader van de uitvoering van de overeenkomst;
- “systeem”: het samenhangend netwerk van communicatie-infrastructuur en anderszins geautomatiseerde verbindingen die met computers, software en gegevensbestanden, toegang kunnen verschaffen tot het internet of diensten op internet aanbieden.

2. TOEPASSELIJKHEID

Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn onderstaande artikelen van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met opdrachtnemer. Algemene voorwaarden van de klant dan wel derden worden hiermee van de hand gewezen en zijn voor opdrachtnemer niet bindend en niet van toepassing, in geval van strijdigheid zullen deze algemene voorwaarden voorrang hebben. In aanvulling op deze algemene voorwaarden kunnen voor specifieke diensten en/of producten additionele voorwaarden gelden, deze voorwaarden stelt opdrachtnemer beschikbaar voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst.

3. ALGEMEEN

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te allen tijde aan te vullen en/of te wijzigen. Wijzigingen worden aan de klant bekend gemaakt. De gewijzigde algemene voorwaarden treden in werking één (1) maand na bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld. Indien de klant niet akkoord gaat met een fundamentele wijziging in deze algemene voorwaarden, heeft hij het recht de overeenkomst op te zeggen voor en tegen de datum waarop de gewijzigde algemene Voorwaarden van kracht worden.

4. OFFERTES

Alle door opdrachtnemer gedane aanbiedingen – in welke vorm dan ook – zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk kenbaar is gemaakt. Zij worden op verzoek van de klant verstrekt. Alle offertes en aanbiedingen hebben een geldigheidsduur van 8 dagen, te rekenen vanaf de datum zoals



vermeld op de offerte. Indien blijft dat door de klant verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn, heeft opdrachtnemer het recht de tarieven c.q. prijzen hierop aan te passen.

5. ONDERHANDELINGEN

Opdrachtnemer kan onderhandelingen over een nog tot stand te komen overeenkomst op ieder moment afbreken. De klant kan in geval van afgebroken onderhandelingen nimmer verlangen dat verder wordt onderhandeld, dan wel dat opdrachtnemer een vergoeding betaalt voor eventuele gemaakte kosten en/of eventueel geleden schade, ongeacht waaruit deze schade zou bestaan of op welke manier deze schade is ontstaan.

6. OVEREENKOMSTEN

De overeenkomst komt tot stand zodra deze voor akkoord is voorzien van alle benodigde handtekeningen en door opdrachtnemer retour is ontvangen. Door opdrachtnemer verstrekte leveringstermijnen worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en zijn derhalve niet bindend/fataal, tenzij dit uitdrukkelijk overeengekomen werd. Vertraging in uitvoering van de levering kan nooit aanleiding geven tot een schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

7. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

Tenzij uitdrukkelijk anders voortvloeit uit de algemene voorwaarden of schriftelijk anders bepaald, is de looptijd van de overeenkomst gelijk aan die is vermeld in de overeenkomst, met een minimum van één jaar. Tenzij anders is bepaald in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst, kan de klant een overeenkomst niet tussentijds beëindigen. Een overeenkomst wordt na afloop steeds stilzwijgend verlengt voor een periode van de in de overeenkomst overeengekomen periode, tenzij één van beide partijen de overeenkomst minimaal twee maanden voor het verstrijken van de overeengekomen periode opzegt.

8. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR OPDRACHTNEMER

Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien: - de klant in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren; - de klant oneigenlijk gebruik maakt van internet; - de klant informatie verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving; - de klant informatie verspreidt die in strijd is met de algemeen aanvaarde normen en waarden; en/of - de klant informatie verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden. In al bovengenoemde gevallen heeft de klant alsdan geen recht op enige schadevergoeding.

9. VERGOEDINGEN

De door de klant te betalen vergoeding is gebaseerd op het tarief c.q. de prijs als vermeld in de overeenkomst. Alle tarieven c.q. prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege opgelegd. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor tarieven c.q. prijzen tussentijds te wijzigen en zal de klant hiervan dertig (30) dagen van tevoren op de hoogte stellen. Indien de klant een tariefs-/prijswijziging niet wenst te accepteren, heeft hij het recht om binnen zeven dagen na de in dit artikel genoemde kennisgeving de overeenkomst waarop de tariefs-



/prijswijziging betrekking heeft schriftelijk op te zeggen. De opzegging dient per aangetekende brief te geschieden.

10. INZAGE GEGEVENSBESTANDEN

Partijen zijn, behoudens eventuele wettelijke verplichtingen tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding van de door de andere partij verstrekte informatie en van de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Opdrachtnemer zal, als goed houder van de informatie, slechts inzage aan derden verschaffen indien: – de klant de daartoe strekkende schriftelijke toestemming heeft gegeven; of – nodig in het kader van een officieel onderzoek naar strafbare gedragingen. Opdrachtnemer is bevoegd inzage te hebben in de gegevensbestanden van de klant indien en voor zover dit nodig is voor de beoordeling en inwilliging van een verzoek tot inzage, alsmede voor een goed beheer en exploitatie van het systeem.

11. BETALINGEN

Alle facturen zullen door de klant worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal de klant binnen een termijn van acht (8) dagen na de factuurdatum betalen. Wanneer de klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de klant, zonder dat enige ingebrekestelling vereist is, in verzuim zijn en over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien de klant na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven. De klant is in dat geval, naast het verschuldigde totale bedrag, tevens gehouden tot volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, waaronder alle kosten berekent door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van het totale bedrag. De verschuldigde kosten worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht en dienen vooraf te worden voldaan, zo niet behoudt opdrachtnemer het rechten de levering van diensten en/of producten (tijdelijk) stil te leggen.

12. OPSCHORTING

Bij het achterwege blijven van juiste of tijdige nakoming van een of meer van zijn verplichtingen, zal de klant zonder voorafgaande ingebrekestelling, en zonder dat daar enige aansprakelijkheid van opdrachtnemer uit voortvloeit, in verzuim zijn, waardoor de verplichtingen van opdrachtnemer tot nakoming van haar eigen verplichtingen automatisch en onmiddellijk opgeschort worden totdat hetgeen de klant verschuldigd is volledig is voldaan, met inbegrip van betaling van eventuele rente en kosten (schadevergoeding daaronder begrepen).

13. VOORBEHOUD EN EIGENDOM VAN RECHTEN

Alle aan de klant geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer, totdat alle bedragen die de klant verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 11 van deze algemene voorwaarden, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan opdrachtnemer zijn voldaan. Rechten worden aan de klant steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat de klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.



14. BESCHIKBAARHEID EN BEHEER VAN DE DIENST EN PRODUCT

Opdrachtnemer zal zich jegens de klant inspannen om de beschikbaarheid en bruikbaarheid van de diensten en producten zo groot mogelijk te laten zijn. Opdrachtnemer zal eventuele storingen zo snel mogelijk (laten) verhelpen. Opdrachtnemer kan geen onbelemmerde toegang tot het systeem, data en/of internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de diensten en producten. Opdrachtnemer is in het geheel niet aansprakelijk voor vermissing, verwisseling, of beschadiging van gegevens door het gebruik van de diensten en producten, daaronder begrepen via het netwerk van opdrachtnemer en/of van derden verzonden (e-mail) berichten en back-up bestanden. De klant zal geen toegang tot de diensten en producten kunnen verkrijgen op tijdstippen dat onderhoud- en/of reparatiewerkzaamheden aan de diensten en producten moeten worden verricht. Opdrachtnemer zal zich inspannen deze werkzaamheden te laten plaatsvinden op tijden dat de klant daarvan de minste hinder ondervindt. Opdrachtnemer is met het oog op het behoud en/of verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de diensten en producten, gerechtigd in haar apparatuur, programmatuur alsmede in haar wijze van dienstverlening, wijzigingen aan te brengen, waaronder bijvoorbeeld voorschriften over toegangstijden, identificatie procedures, type programmatuur en omvang en inhoud van de informatie. Opdrachtnemer stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan de klant. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de door haar gebruikte data en software en te leveren diensten en producten up-to-date te houden, opdrachtnemer is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Indien naar het oordeel van opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van het systeem of het netwerk van opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van gegevens/data, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

15. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

De klant is verplicht te handelen conform toepasselijke wet- en regelgeving en heeft zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige klant verwacht mag worden. De klant zal de diensten en producten slechts gebruiken in overeenstemming met de door opdrachtnemer kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals onder meer neergelegd in de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden. De klant is gehouden bij het gebruik van de diensten en producten geen rechten van derden te schenden, geen gedrag te vertonen welke in strijd is met de goede zeden of openbare orde, en geen schade aan derden dan wel aan opdrachtnemer toe te brengen. In het bijzonder zal de klant: – geen Intellectuele eigendomsrechten van derden schenden; – geen onrechtmatige en/of strafbare gegevens verspreiden, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, en beledigende uitingen; – zich geen toegang proberen te verschaffen tot computersystemen waarvoor hij niet gerechtigd is; – zich onthouden van het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken), waarbij de klant enige beveiliging doorbreekt of zich toegang verschaft door middel van gebruik van een valse sleutel; – zich onthouden van spamming; het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud. De klant is gehouden op een dusdanige manier gebruik te maken van de diensten en producten dat daardoor de juiste werking van het systeem niet wordt belemmerd, dan wel dat daardoor andere klanten in het gebruik van de diensten en producten niet worden belemmerd. De klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de levering van de



diensten en/of producten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de klant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de dienst en/of het product, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. De klant is verplicht om door opdrachtnemer verstrekte documenten volledig en correct in te vullen. Onjuiste en onvolledige documenten worden niet in behandeling genomen. Opdrachtnemer houdt zich het recht voor om aan de klant de toegang tot de diensten en producten te ontfemen indien de klant in strijd handelt met de voorgaande artikelen van dit artikel. Opdrachtnemer zal wegens weigering van de toegang tot de diensten en producten op grond van dit artikel nimmer tot enige schadevergoeding verplicht zijn. De klant vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van de klant en/of van derden uit hoofde van dit artikel.

16. AANSPRAKELIJKHEID OPDRACHTNEMER

Aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor directe schade wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, ontstaat slechts indien de klant opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten verzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het onder de desbetreffende verzekering toepasselijke eigen risico. In elk geval zal iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer, per gebeurtenis dan wel reeks van samenhangende gebeurtenissen, zijn beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die de klant onder de overeenkomst per jaar is verschuldigd. In geen geval echter zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 10.000,- (zegge: tienduizend euro) excl. btw. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde omzet/winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie. De klant vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een dienst en/of product door opdrachtnemer geleverd. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant de schade zo spoedig mogelijk nadat het schade toebrengende feit zich heeft voorgedaan, doch uiterlijk binnen 14 (veertien) werkdagen daarna, schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Alle vorderingsrechten of andere bevoegdheden uit welke hoofde ook jegens opdrachtnemer ter zake van door haar geleverde diensten en producten vervallen in ieder geval één jaar na het moment waarop de klant bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten of bevoegdheden.

17. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of materialen zoals analyses, adviezen, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer of diens licentiegevers. De klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het intellectuele eigendom voor de duur van de overeenkomst. De klant onthoudt zich van het verveelvoudigen en/ of openbaar maken en/of verspreiden van de programmatuur, apparatuur of materialen. Het is de klant niet toegestaan enige



aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur, apparatuur of materialen. Het is opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur of materialen. Indien opdrachtnemer door middel van technische bescherming de programmatuur, apparatuur of materialen heeft beveiligd, is het de klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

18. OVERMACHT

Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting wanneer zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog(-sgevaar), rellen, werkstakingen, molest, brand, waterschade, overstroming, atmosferische omstandigheden, langdurige uitval van de elektriciteit, aanpassingen of onderhoud aan het netwerk van telecommunicatie en/of -elektriciteitsnetwerken van anderen, kabelbreuken, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatie verbindingen of verhindering of weigering van nakoming door leveranciers van wie opdrachtnemer bij de uitvoering van haar werkzaamheden afhankelijk is. Wanneer een overmacht situatie langer dan 60 (zestig) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te beëindigen. De klant blijft in ieder geval het tarief over de maand waarin werd beëindigd, verschuldigd.

19. (TUSSENTIJDSE) BEËINDIGING

Elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van een overeenkomst slechts toe, wanneer de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden. Opdrachtnemer kan een overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen, wanneer de klant – al dan niet voorlopig – surséance van betaling wordt verleend, wanneer ten aanzien van de klant faillissement wordt aangevraagd of wanneer zijn/ haar onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van de ondernemingen. Indien de klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

20. DIVERSEN

Wanneer een bepaling van deze algemene voorwaarden door een gerechtelijke instantie wordt vernietigd, nietig wordt verklaard of haar gelding wordt ontzegd, zal dit geen effect hebben op de andere bepalingen van deze algemene voorwaarden. In voornoemd geval zullen de klant en opdrachtnemer in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen waarbij zoveel mogelijk



aansluiting wordt gezocht bij het doel en de strekking van de nietige, vernietigde bepaling dan wel bij de bepaling waaraan de gelding werd onzegd. Opdrachtnemer kan haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een overeenkomst overdragen aan een andere rechtspersoon bij overgang van (een deel van) haar onderneming. De klant kan de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer aan derden overdragen. Opdrachtnemer zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers en (andere) betrokkenen. De algemene voorwaarden zijn vermeld op de website van opdrachtnemer en van daar op te halen, zij worden tevens op verzoek kosteloos toegezonden door opdrachtnemer.

21. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Deze algemene voorwaarden en alle daaronder vallende overeenkomsten, offertes en overige stukken worden beheerst door het Nederlandse recht. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan, worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag