

# Algemene Voorwaarden

## Leverings- en betalingsvoorwaarden

### Veenstra CCO B.V. handelend onder de naam Veenstra.Design

Versie juni 2020

#### Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van zakelijke dienstverlening, namelijk:

Module A. Algemeen  
Module B. Ontwikkeling (web)applicaties  
Module C. Hosting  
Module D. Hardware  
Module E. Telecom

In deze versie van de algemene voorwaarden voor Veenstra CCO BV zijn alleen de volgende modules opgenomen die van toepassing zijn op deze overeenkomst.

Module A. Algemeen  
Module B. Ontwikkeling (web)applicaties  
Module C. Hosting

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

#### Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- ♦ **Acceptatietest:** is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.
- ♦ **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- ♦ **Dienst:** software, applicatie, programmatuur (zoals in de offerte/Overeenkomst omschreven).
- ♦ **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- ♦ **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
- ♦ **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- ♦ **Materialen:** bijvoorbeeld (web)applicaties, software, adviezen of rapporten.
- ♦ **Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.
- ♦ **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Opdrachtnemer daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- ♦ **Opdrachtnemer:** Veenstra CCO B.V., gevestigd te Wolvega en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 06079916.
- ♦ **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- ♦ **Overmacht:** een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- ♦ **Project:** de werkzaamheden die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst.
- ♦ **Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en voor communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.
- ♦ **Resultaten:** de resultaten van de werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst uitvoert.
- ♦ **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- ♦ **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.

## Identiteit van de Opdrachtnemer

<b>Naam (Opdrachtnemer)</b>	Veenstra CCO B.V.
<b>Handelend onder</b>	Veenstra.Design
<b>Vestigingsadres</b>	Tinweg 4 8471 XK Wolvega
<b>Locatieadres</b>	Stationsweg 16 8531 HH Lemmer
<b>Telefoonnummer</b>	0561-617100
<b>E-mailadres</b>	<a href="mailto:info@veenstra.design">info@veenstra.design</a>
<b>BTW-nummer</b>	NL 804808132B01
<b>KvK-nummer</b>	06079916

## **Module A. Algemeen**

### **Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding**

A.1.1 Een offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na datering door Opdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de offerte.

A.1.2 Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Opdrachtnemer als aanvaard worden beschouwd.

A.1.3 Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

A.1.4 Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

1. de Overeenkomst;
2. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
3. deze Algemene Voorwaarden;
4. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

### **Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking**

- ♦ A.2.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

- ♦ A.2.2 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

### **Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding**

- ♦ A.3.1 De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
- ♦ A.3.2 In afwijking van artikel 3.1 geldt dat Overeenkomsten met betrekking tot diensten na afloop van de looptijd stilzwijgend per maand worden verlengd. Beëindiging van dergelijke Overeenkomsten vindt Schriftelijk plaats.
- ♦ A.3.3 Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

A.3.4 Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

A.3.5 Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  - Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  - Na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
  - Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - Door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
  - Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
  - Het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend;
  - De activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
  - Op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag zal worden gelegd;
  - Er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd.
- ♦ A.3.6 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
  - ♦ A.3.7 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

## **Artikel A.4. Procedure na beëindiging**

- ♦ A.4.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- ♦ A.4.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

## **Artikel A.5. Prijzen**

- ♦ A.5.1 Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- ♦ A.5.2 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- ♦ A.5.3 Alle in de offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

## Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

A.6.1 Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Opdrachtnemer gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Opdrachtnemer). De betalingstermijn van een factuur is 30 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

A.6.2 Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Opdrachtnemer.

A.6.3 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

- ♦ A.6.4 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.
- ♦ A.6.5 In bovenstaande gevallen heeft Opdrachtnemer voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

## Artikel A.7. Meerwerk

- ♦ A.7.1 Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.
- ♦ A.7.2 Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Opdrachtnemer gedane aanbod inclusief levertermijn.
- ♦ A.7.3 Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.
- ♦ A.7.4 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
- ♦ A.7.5 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

## Artikel A.8. Aansprakelijkheid

- ♦ A.8.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 5.000 euro (exclusief BTW).

A.8.2 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

A.8.3 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.8.4 Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

A.8.5 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen 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.

- ♦ A.8.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.
- ♦ A.8.7 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.
- ♦ A.8.8 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

## **Artikel A.9. Storingen en overmacht**

- ♦ A.9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.
- ♦ A.9.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Opdrachtnemer bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en (e) overheidsmaatregelen.
- ♦ A.9.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.
- ♦ A.9.4 In geval van Overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

A.9.5 Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom**

A.10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers.

A.10.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

A.10.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

- ♦ A.10.4 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- ♦ A.10.5 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Opdrachtnemer of diens licentiegevers.
- ♦ A.10.6 Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

## **Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens**

- ♦ A.11.1 Indien Opdrachtnemer in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken waar Opdrachtgever de verantwoordelijke voor is, verplicht artikel 14 Wet bescherming persoonsgegevens ("Wbp") Opdrachtnemer en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Opdrachtnemer uitgevoerde verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'bewerkssovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de Wbp bedoelde verbintenissen.
- ♦ A.11.2 Opdrachtnemer zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.
- ♦ A.11.3 Opdrachtnemer staat er tevens voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Opdrachtnemer, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens waar Opdrachtgever de verantwoordelijke voor is, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- ♦ A.11.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van Opdrachtnemer.
- ♦ A.11.5 Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld op grond van de Wbp, gegevens die zijn opgeslagen in systemen van Opdrachtnemer dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal Opdrachtnemer daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen

afzonderlijk worden gefactureerd.

A.11.6 Opdrachtgever is als verantwoordelijke in de zin van de Wbp te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen een redelijke termijn op de hoogte van een beveiligingslek en/of datalek waarbij persoonsgegevens van verantwoordelijke betrokken zijn.

A.11.7 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:

- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is, en
- wat de (voorgestelde) oplossing is.

### **Privacy Statement**

Veenstra CCO B.V. verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- IP-adres
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een profiel op deze website aan te maken, in correspondentie en telefonisch
- Locatiegegevens
- Gegevens over uw activiteiten op onze website
- Bankrekeningnummer

### Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [info@veenstra.design](mailto:info@veenstra.design), dan verwijderen wij deze informatie.

### Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Veenstra CCO B.V. verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van uw betaling
- Verzenden van onze nieuwsbrief en/of reclamefolder
- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- U de mogelijkheid te bieden een account aan te maken
- Om goederen en diensten bij u af te leveren
- Veenstra CCO B.V. analyseert uw gedrag op de website om daarmee de website te verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op uw voorkeuren
- Veenstra CCO B.V. volgt uw surfgedrag over verschillende websites waarmee wij onze producten en diensten afstemmen op uw behoefte.

### Geautomatiseerde besluitvorming

Veenstra CCO B.V. neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen.

### Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Veenstra CCO B.V. bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld.

### Delen van persoonsgegevens met derden

Veenstra CCO B.V. verstrekt uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.



### Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Veenstra CCO B.V. gebruikt geen cookies of vergelijkbare technieken.

### Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Veenstra CCO B.V. en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar [info@veenstra.design](mailto:info@veenstra.design). Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek. Veenstra CCO B.V. wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

### Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Veenstra CCO B.V. neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op via [info@veenstra.design](mailto:info@veenstra.design)

## **Artikel A.12. Geheimhouding**

- ♦ A.12.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- ♦ A.12.2 Opdrachtnemer zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Opdrachtnemer zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- ♦ A.12.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## **Artikel A.13. Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

- ♦ A.13.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.
- ♦ A.13.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Opdrachtnemer of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- ♦ A.13.3 Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

## **Artikel A.14. Geschillenregeling**

- ♦ A.14.1 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- ♦ A.14.2 Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden beslecht middels mediation.

A.14.3 Partijen verbinden zich er wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels Mediation en verbinden zich er toe elk de helft van de kosten van de Mediation te dragen.

A.14.4 Mediation bestaat uit twee fases. In de eerste fase onderzoeken partijen een mogelijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Indien hierover akkoord wordt bereikt, zal de mediator het akkoord vatten in een vaststellingsovereenkomst. Indien het onmogelijk is gebleken in de eerste fase tot een akkoord te komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is, vat een tweede fase aan. In de tweede fase zal de mediator een akkoord uitwerken dat beide partijen bindt en dat eveneens door de mediator wordt weergegeven in een vaststellingsovereenkomst.

## Artikel A.15. Slotbepalingen Module Algemeen

A.15.1 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.15.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet via de geschillenregeling opgelost kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

A.15.3 Informatie en mededelingen op de Website van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van fouten.

- ♦ A.15.4 De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- ♦ A.15.5 Teneinde haar dienstverlening te promoten is Opdrachtnemer gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.
- ♦ A.15.6 Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- ♦ A.15.7 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.

## Module B. Ontwikkeling (web)applicaties

Module B is van toepassing op maatwerk geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van (web)applicaties, software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken.

### Artikel B.1. Oplevering & aanvaarding

B.1.1 Opdrachtnemer spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.

B.1.2 Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van één week onderwerpen aan een Acceptatietest. Door acceptatie verleent Opdrachtgever decharge aan Opdrachtnemer ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de Resultaten.

B.1.3 Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde periode de Materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.

- ♦ B.1.4 Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering Schriftelijk aan Opdrachtnemer heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) hij de Materialen niet accepteert.
- ♦ B.1.5 Indien Materialen niet worden geaccepteerd zal Opdrachtnemer specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. Opdrachtnemer zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.
- ♦ B.1.6 Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een productieomgeving of op een acceptatieomgeving. Dit ter keuze van Opdrachtnemer.
- ♦ B.1.7 Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van Gebreken in functionaliteiten en uiterlijke Gebreken; kleine Gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. Opdrachtnemer zal eventuele Gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de Gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde Acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.
- ♦ B.1.8 Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.
- ♦ B.1.9 Indien het Project in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van de Materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de Materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- ♦ B.1.10 Opdrachtnemer heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.
- ♦ B.1.11 Opdrachtnemer garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Opdrachtnemer te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
- ♦ B.1.12 Opdrachtnemer spant zich in haar producten/werken zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.

B.1.13 Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.

## Artikel B.2. Voortgang

B.2.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.

B.2.2 Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van het Project.

## Artikel B.3. Specificaties & (bron)materialen

B.3.1 Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.

- ♦ B.3.2 Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken Opdrachtnemer een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op Specificaties, welke op schrift zijn gesteld, waar Opdrachtnemer niet mee heeft ingestemd.
- ♦ B.3.3 Opdrachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- ♦ B.3.4 Indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst.
- ♦ B.3.5 Tenzij anders is overeengekomen heeft Opdrachtnemer het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de offerte.
- ♦ B.3.6 Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van Opdrachtnemer. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.
- ♦ B.3.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het Project / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van Opdrachtnemer) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door Opdrachtnemer niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

## **Artikel B.4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling**

B.4.1 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.

B.4.2 Opdrachtnemer draagt daarmee nooit enige aan Opdrachtnemer toekomende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.3 De broncode van door Opdrachtnemer geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.4 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.

- ♦ B.4.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever.

## Module C. Hosting

Deze module is van toepassing op het door Opdrachtnemer 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

### Artikel C.1. Uitvoering

C.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

C.1.2 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Opdrachtnemer zal starten met de installatie en het beheer van de (web)applicatie.

C.1.3 Opdrachtnemer spant zich er voor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

- ♦ C.1.4 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.

### Artikel C.2. Duur overeenkomst

- ♦ C.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

### Artikel C.3. Gedragsregels

- ♦ C.3.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- ♦ C.3.2 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Opdrachtnemer, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- ♦ C.3.3 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.
- ♦ C.3.4 Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Opdrachtnemer

naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.

## **Artikel C.4. Licentie**

C.4.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij Opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Opdrachtnemer aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

## **Artikel C.5. Vrijwaring**

C.5.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.

- ♦ C.5.2 Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## **Artikel C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid**

- ♦ C.6.1 Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- ♦ C.6.2 De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.
- ♦ C.6.3 Opdrachtnemer is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.
- ♦ C.6.4 Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.
- ♦ C.6.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.
- ♦ C.6.6 Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- ♦ C.6.7 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
- ♦ C.6.8 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.
- ♦ C.6.9 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten



behoefte van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtgever zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

- ♦ C.6.10 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- ♦ C.6.11 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op Diensten van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

## **Artikel C.7. Wijzigingen**

- ♦ C.7.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Opdrachtnemer zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Opdrachtnemer zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Opdrachtnemer kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

## **Artikel C.8. Opslag- en datalimiet**

- ♦ C.8.1 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Opdrachtnemer.

## **Artikel C.9. Procedure na beëindiging**

- ♦ C.9.1 Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van Opdrachtnemer, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal Opdrachtnemer zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden.

# LEVERINGS- EN BETALINGSVOORWAARDEN

## HOOFDSTUK 1

### Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de navolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- “**Veenstra CCO**”: Veenstra Corporate Communicatie en Ontwerp B.V. als gebruiker van deze Algemene Voorwaarden, in zijn hoedanigheid van opdrachtnemer, verkoper, verhuurder en/of installateur;
- “**Wederpartij**”: de Wederpartij van Veenstra CCO, in zijn hoedanigheid van opdrachtgever, koper en/of huurder;
- “**Opdracht/Overeenkomst**”: de tussen Veenstra CCO en Wederpartij gesloten overeenkomst;
- “**Partijen**”: Veenstra CCO en de Opdrachtgever;
- “**Voorwaarden**”: deze voorwaarden.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Voorwaarden gelden voor iedere Opdracht, aanbieding en Overeenkomst tussen Veenstra CCO en Wederpartij voor zover van deze Voorwaarden niet door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken;
- 2.2 De onderhavige Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Veenstra CCO, voor de uitvoering waarvan Veenstra CCO van de diensten van derden gebruik maakt en op alle overige rechtsbetrekkingen welke tussen Partijen van toepassing zijn;
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van wederpartij wordt uitdrukkelijk uitgesloten;
- 2.4 Indien Veenstra CCO met Wederpartij meer dan eenmaal Overeenkomsten sluit, gelden ter zake alle volgende Overeenkomsten steeds de onderhavige Voorwaarden, ongeacht of deze al dan niet expliciet toepasselijk zijn verklaard;
- 2.5 Voor zover de bijzondere voorwaarden strijdig zijn met de algemene voorwaarden, prevaleren de bijzondere voorwaarden;
- 2.6 Indien één of meerdere der bepalingen in deze Voorwaarden onverbindend zijn of onverbindend mochten worden verklaard, blijven de overige bepalingen van deze Voorwaarden van toepassing.

### Artikel 3 Aanbiedingen, Opdrachten/ Overeenkomsten

- 3.1 Alle aanbiedingen, in welke vorm ook, zijn vrijblijvend, tenzij dit door Veenstra CCO uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven;
- 3.2 Veenstra CCO is gerechtigd, indien na het uitbrengen van een prijsopgave en/of offerte uiteindelijk geen overeenkomst tot stand komt, alle kosten die zij heeft moeten maken in het kader van voornoemde offerte en/of prijsopgave in rekening te brengen aan de Opdrachtgever;
- 3.3 Opdrachten/Overeenkomsten waarbij Veenstra CCO partij is, gelden eerst als gesloten:
  - a) na ondertekening door beide Partijen van een daartoe opgestelde Overeenkomst;
  - b) na ontvangst en akkoordverklaring van de schriftelijke aanvaarding door de Wederpartij van een door Veenstra CCO gedaan aanbod;
  - c) bij gebreke daarvan, door levering aan en afname van de zaken door Wederpartij;
- 3.4 Bij mondelinge Overeenkomsten wordt de factuur geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens reclame binnen 30 dagen na factuurdatum;
- 3.5 Indien Veenstra CCO tijdens uitvoering van de werkzaamheden een mondelinge meerwerkopdracht ontvangt van de Wederpartij of een medewerker c.q. vertegenwoordiger van Wederpartij die op het werk aanwezig is en Wederpartij heeft na uitvoering van het meerwerk dit werk geaccepteerd althans niet heeft geprotesteerd tegen het meerwerk, dan mag Veenstra CCO er van uitgaan dat het meerwerk op uitdrukkelijk verzoek van Wederpartij is geschied tegen de door Veenstra CCO gehanteerde prijzen en tarieven;
- 3.6 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen en/of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Indien Partijen de Overeenkomst wijzigen en/of aanvullen, zal het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed;
- 3.7 Indien Veenstra CCO voor een wijziging in de Overeenkomst nieuwe tekeningen, plannen, berekeningen, e.d. moet maken, zal Veenstra CCO de hieraan verbonden kosten bij Wederpartij extra in rekening brengen;
- 3.8 Indien een natuurlijke persoon namens of voor rekening van een andere natuurlijke persoon een Overeenkomst sluit, verklaart hij - door ondertekening van het contract – daartoe bevoegd te zijn. Deze persoon is naast de andere natuurlijke persoon hoofdelijk aansprakelijk voor alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen;
- 3.9 Veenstra CCO behoudt het recht voor een Opdracht zonder opgaaf van redenen te weigeren;
- 3.10 Indien de aanvaarding door Wederpartij afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Veenstra CCO daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Veenstra CCO anders aangeeft;
- 3.11 De prijzen in de aanbiedingen zijn in Euro's exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, leges, belastingen tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen;
- 3.12 Indien Veenstra CCO voor verzending van de gekochte zaken zorg draagt brengt Veenstra CCO steeds de transporten verpakkingskosten bij Wederpartij afzonderlijk in rekening;
- 3.13 Indien geleverd wordt onder rembours, brengt Veenstra CCO steeds rembourskosten in rekening bij Wederpartij;
- 3.14 Een samengestelde prijsopgave verplicht Veenstra CCO niet tot het verrichten van een gedeelte van de bestelling tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs;

3.15 Aanbiedingen of offertes gelden niet voor vervolgbestellingen.

#### **Artikel 4 Modellen/demo's/afbeeldingen**

4.1 Is aan Wederpartij een model, demo, afbeelding of iets dergelijks getoond, dan wordt dit slechts als voorbeeld getoond, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de te leveren zaak daarmee geheel zal overeenstemmen;

4.2 De in de catalogi/aanbieding/advertenties/prijslijst opgenomen modellen, afbeeldingen, tarieven, getallen, maten, specificaties, gewichten en/of omschrijvingen, zijn slechts als aanduiding getoond.

#### **Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst / installatie / reparatie / onderhoud**

5.1 Veenstra CCO zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Eén en ander op grond van de door Partijen gemaakte afspraken;

5.2 Veenstra CCO stelt de wijze van uitvoering van de Overeenkomst vast, voor zover tussen Partijen niet uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen;

5.3 Veenstra CCO is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Veenstra CCO is uitgegaan van door Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Veenstra CCO kenbaar behoorde te zijn;

5.4 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Veenstra CCO het recht werkzaamheden te laten verrichten door derden;

5.5 Indien Wederpartij de levering van bepaalde materialen en/of de uitvoering van bepaalde onderdelen van het werk aan zich heeft voorbehouden, is Wederpartij aansprakelijk voor niet tijdige aanvoer of niet tijdige uitvoering daarvan;

5.6 Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens en goedkeuringen, waarvan Veenstra CCO aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Veenstra CCO worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens en goedkeuringen niet tijdig aan Veenstra CCO zijn verstrekt, heeft Veenstra CCO het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Wederpartij in rekening te brengen;

5.7 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Veenstra CCO de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, tot dat Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd;

5.8 Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door factoren waarvoor Wederpartij verantwoordelijk is, dienen de daaruit voor Veenstra CCO voortvloeiende schade en kosten door Wederpartij te worden vergoed;

5.9 Indien door Veenstra CCO of door Veenstra CCO ingeschakelde derden in het kader van de Opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Wederpartij of een door Wederpartij aangewezen locatie, draagt Wederpartij kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten;

5.10 Wederpartij zorgt ervoor dat Veenstra CCO tijdig kan beschikken over:

- schone ruimten waar het werk moet worden uitgevoerd;
- voldoende gelegenheid voor aanvoer, opslag en/of afvoer van materialen en hulpmiddelen;
- aansluitmogelijkheden voor apparatuur;
- tekeningen van de ligging van de kabels, buizen en leidingen;

5.11 Wederpartij zorgt zelf voor:

- verwijderen van obstakels die de uitvoering van de werkzaamheden beïnvloeden;
- afdoende veiligheidsmaatregelen bij werkzaamheden aan het werk;

5.12 De Opdracht omvat het complete werk, zoals dit in de aanbieding is omschreven. Zij omvat zo nodig onderricht of instructie voor het bedienen van de installatie. Veenstra CCO bepaalt omvang en tijdsduur van het onderricht en aanvaardt deswege geen aansprakelijkheid;

5.13 Wederpartij vrijwaart Veenstra CCO voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke schade aan Wederpartij toerekenbaar is.

#### **Artikel 6 Levering**

6.1 Levering van zaken geschiedt aan het adres waar Veenstra CCO het werk zal uitvoeren, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen;

6.2 Indien Veenstra CCO de zaken bezorgt, geschiedt dit steeds aan het bij Veenstra CCO laatst bekende door Wederpartij opgegeven afleveradres;

6.3 Wederpartij dient de zaken direct na het gereedkomen af te nemen respectievelijk in ontvangst te nemen. Wanneer de zaken voor Wederpartij beschikbaar zijn of ter aflevering bij Wederpartij worden aangeboden, doch niet door Wederpartij worden afgenomen om wat voor reden dan ook, vindt levering plaats door een schriftelijke mededeling van Veenstra CCO;

6.4 Indien Wederpartij afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Veenstra CCO gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van Wederpartij. Indien Wederpartij niet binnen 3 dagen afneemt, is Veenstra CCO gerechtigd de zaken aan een ander te verkopen of te verhuren. De schade die Veenstra CCO bij doorverkoop of verhuur lijdt, zoals omzetverlies, komt voor rekening van Wederpartij. Deze schade bedraagt tenminste de totale orderwaarde;

6.5 Indien Veenstra CCO gegevens behoeft van Wederpartij in het kader van uitvoering van de Overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat Wederpartij deze aan Veenstra CCO ter beschikking heeft gesteld;

6.6 Indien Veenstra CCO een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Een opgegeven leveringstijd is dan

ook nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Wederpartij Veenstra CCO schriftelijk in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te gunnen;

6.7 Veenstra CCO is gerechtigd een voorschotbedrag in rekening te brengen. Na betaling van het voorschotbedrag zal levering aan wederpartij of uitvoering plaatsvinden, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

### **Artikel 7 Oplevering, onderzoek, reclames**

7.1 Wederpartij is gehouden het gekochte, c.q. de uitgevoerde Opdracht op het moment van (af)levering, te (doen) onderzoeken. Klachten over het geleverde dienen door Wederpartij terstond te worden gemeld aan Veenstra CCO. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Veenstra CCO in staat is adequaat te reageren;

7.2 Beschadigingen aan de verpakking c.q. zaak dienen op de pakbon/vrachtbrief te worden genoteerd en aan Veenstra CCO schriftelijk te worden gemeld;

7.3 Het werk wordt geacht deugdelijk te zijn opgeleverd indien het geleverde geheel bedrijfsklaar ter beschikking van de Wederpartij is gesteld of door Wederpartij in gebruik is genomen;

7.4 De navolgende situaties kunnen nimmer aanleiding geven tot enige reclame:

- afwijkingen in kleur, specificatie, geluidsterkte, gewicht en maat van minder dan 10 %;
- de in de catalogus / internetsite / aanbieding / prijslijst vermelde zet-, druk- of schrijffouten;

7.5 Veenstra CCO zal na de melding de klacht omgaand in behandeling nemen;

7.6 Indien tijdig wordt gereclameerd, blijft Wederpartij verplicht tot afname en betaling van de gekochte zaken. Wenst Wederpartij gebrekkige zaken te retourneren, dan geschiedt dit enkel met voorafgaande schriftelijke toestemming van Veenstra CCO. Retourzendingen dienen franco verzonden te worden in onbeschadigde staat en originele verpakking;

7.7 Indien een klacht gegrond is, zal Veenstra CCO het geleverde repareren, tenzij dit inmiddels voor Wederpartij aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Wederpartij schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Veenstra CCO is echter in alle gevallen slechts aansprakelijk binnen de grenzen van het in de artikelen "Garantie" en "Aansprakelijkheid" bepaalde.

### **Artikel 8 Risico-overgang**

8.1 Indien Wederpartij weigert de zaken in ontvangst te nemen, zijn de vorderingen van Veenstra CCO, inclusief kosten van transport en opslag, op Wederpartij onmiddellijk opeisbaar;

8.2 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die onderdeel van de Overeenkomst zijn, gaat op Wederpartij over op het moment waarop deze zaken aan Wederpartij juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van Wederpartij of van een door Wederpartij aan te wijzen derde worden gebracht c.q. op het moment dat de zaken gereed liggen voor levering, één en ander nadat Wederpartij daarvan schriftelijk in kennis is gesteld;

8.3 Indien Veenstra CCO voor transport van de zaken die onderdeel van de Overeenkomst zijn zorg draagt, geschiedt dit geheel voor rekening en risico van Wederpartij. Wederpartij dient zelf voor een deugdelijke verzekering zorg te dragen, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

### **Artikel 9 Overmacht**

9.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan grove schuld of opzet aan de zijde van de Partij die zich daarop beroept, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt;

9.2 Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Veenstra CCO geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Veenstra CCO niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Veenstra CCO, computer- en stroomstoringen, virussen, verkeersopstoppingen, slechte weersomstandigheden, export-belemmeringen, diefstal, brand en stagnatie in levering van onderdelen door toeleveranciers worden daaronder begrepen;

9.3 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee dagen, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij;

9.4 Voor zoveel Veenstra CCO ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Veenstra CCO gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren.

### **Artikel 10 Opschorting en ontbinding**

10.1 Veenstra CCO is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:

- Wederpartij de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
- na het sluiten van de Overeenkomst Veenstra CCO ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Wederpartij de verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat Wederpartij slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
- Wederpartij bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

10.2 Voorts is Veenstra CCO bevoegd de Overeenkomst te (doen) ontbinden, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet

langer kan worden geveerd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht;

10.3 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Veenstra CCO op Wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien Veenstra CCO de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst;

10.4 Veenstra CCO behoudt zich steeds het recht voor schadevergoeding te vorderen;

## **Artikel 11 Annulering**

11.1 Indien Wederpartij, nadat een Overeenkomst tot stand is gekomen en voordat met de uitvoering van de Overeenkomst is aangevangen, deze wenst te annuleren, wordt 30% van de orderprijs als annuleringskosten in rekening gebracht, onverminderd het recht van Veenstra CCO op volledige schadevergoeding inclusief gedeerde winst. Indien annulering geschiedt in de periode van 10 dagen tot de dag van levering, wordt 50% van de orderprijs als annuleringskosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van het contract zal de volledige contractprijs in rekening worden gebracht;

11.2 Indien Wederpartij bij annulering de afname weigert van de reeds door Veenstra CCO, speciaal voor Wederpartij, ingekochte en/of geproduceerde zaken, al dan niet be- of verwerkt is Wederpartij daarnaast gehouden deze zaken af te nemen en de verkoopprijs aan Veenstra CCO te voldoen;

11.3 Indien een zaak (tijdelijk) niet leverbaar is, ontvangt Wederpartij van Veenstra CCO uiterlijk een maand na ontvangst van de bestelling hierover bericht. Wederpartij kan in dat geval kosteloos de bestelling annuleren. Indien Wederpartij reeds de zaak aan Veenstra CCO heeft betaald, wordt voor terugbetaling aan Wederpartij zorg gedragen of vindt verrekening plaats;

11.4 Annulering dient bij aangetekend schrijven te geschieden.

## **Artikel 12 Prijs en kosten**

12.1 Veenstra CCO mag de prijs verhogen wanneer tijdens de uitvoering blijkt, dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk met 10% of meer overstijgt zodat in redelijkheid niet van Veenstra CCO mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen prijs;

12.2 Veenstra CCO mag prijsstijgingen na 3 maanden door-berekenen, indien zich tussen het moment van aanbieding of offerte en uitvoering van de Overeenkomst/levering prijswijzigingen van meer dan 5% hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld sociale lasten, omzetbelasting, wisselkoersen, lonen, grondstoffen, halffabricaten of verpakkingsmateriaal;

12.3 Veenstra CCO zal Wederpartij het voornemen tot verhoging van de prijs of tarief schriftelijk kenbaar maken. Veenstra CCO zal daarbij de omvang van de verhoging vermelden en de datum waarop deze ingaat;

12.4 Veenstra CCO zal voor verkooporders lager dan € 250,00 een bedrag van € 25,00 in rekening brengen voor verzenden en administratiekosten.

## **Artikel 13 Betaling**

13.1 Betaling dient te geschieden contant, dan wel vooraf middels een voorschotfactuur, dan wel binnen de overeengekomen termijn op een door Veenstra CCO aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Indien Partijen geen wijze van betaling overeen zijn gekomen, dient betaling binnen 30 dagen na factuurdatum plaats te vinden. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op;

13.2 Veenstra CCO is gerechtigd 0-100% van de koopsom c.q. orderbedrag als voorschotbedrag bij de totstandkoming van de Overeenkomst in rekening te brengen. Na ontvangst van het voorschotbedrag zal Veenstra CCO de verkochte c.q. verhuurde zaken leveren;

13.3 Indien Wederpartij in gebreke blijft in de betaling binnen de overeengekomen termijn, is Wederpartij van rechtswege in verzuim. Wederpartij is alsdan een rente verschuldigd van 1,5% per maand of gedeelte daarvan, tenzij de wettelijke rente c.q. de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de hoogste rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Wederpartij in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag;

13.4 In geval van liquidatie, (aanvraag van) faillissement, ondercuratelestelling, dood, toelating van Wederpartij tot de wettelijke schuldsanering uit hoofde van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, beslag of (voorlopige) surseance van betaling van Wederpartij zijn de vorderingen van Veenstra CCO op Wederpartij onmiddellijk opeisbaar;

13.5 Betalingen strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

13.6 Indien de Wederpartij, uit welke hoofde ook, één of meer tegen vorderingen op de gebruiker heeft, dan wel zal verkrijgen, ziet de Wederpartij af van het recht op verrekening met betrekking tot deze vordering(en). Genoemde afstand van het recht op verrekening geldt eveneens indien de Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

## **Artikel 14 Incassokosten**

14.1 Indien Wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Wederpartij. In ieder geval is Wederpartij in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd, met een minimum van € 350,00;

14.2 Indien Veenstra CCO hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking. Gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Wederpartij.

## **Artikel 15 Garantie**

15.1 De door Veenstra CCO geleverde zaken voldoen aan de technische eisen en specificaties welke door de fabrikant zijn gesteld;

15.2 Een garantie dient schriftelijk te zijn overeengekomen;

15.3 Deze garantie is steeds beperkt tot:

- fabricagefouten en omvat dus geen schade ten gevolge van oneigenlijk, onzorgvuldig c.q. ondeskundig gebruik/onderhoud of niet naleving van de gebruiksaanwijzing of onderhoudsvoorschriften door Wederpartij of een derde;
- fabrieksgarantie;
- leveringen aan Wederpartijen in de EU;
- reparatie van de zaak.

15.4 Deze garantie vervalt:

- bij doorverkoop van de geleverde zaken, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen;
- na bewerkingen, wijzigingen, veranderingen of reparatie door Wederpartij of een derde aan of van het geleverde;
- indien het gekochte niet jaarlijks wordt onderhouden c.q. gekeurd;

15.5 Een beroep op een garantie kan alleen worden gedaan na overlegging van de aankoopnota c.q. reparatienota;

15.6 Zolang Wederpartij niet aan zijn verplichtingen voortvloeiende uit de door Partijen gesloten Overeenkomsten voldoet, kan hij geen beroep doen op deze garantiebepaling.

## **Artikel 16 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

16.1 Indien Veenstra CCO aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld;

16.2 Veenstra CCO is nimmer aansprakelijk voor:

- afwijkingen, beschadigingen, fouten en gebreken die onopgemerkt zijn gebleven in door Wederpartij goedgekeurde zaken;
- afwijkingen, beschadigingen, fouten en gebreken door een foutieve montage of gebruik door de Wederpartij of een derde;
- voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs-stagnatie;
- schade ten gevolge van afgekeurde grondstoffen of materialen, doordat de milieuwetgeving is gewijzigd na het sluiten van de Overeenkomst;
- schade ten gevolge van onrechtmatig, oneigenlijk of onprofessioneel gebruik door Wederpartij of derde van het geleverde of niet naleving van de gebruiksaanwijzing;

16.3 Indien Veenstra CCO aansprakelijk is voor schade, is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Veenstra CCO te verstrekken uitkering, althans tot maximaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de declaratie waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;

16.4 Voor schade voortvloeiende uit gegeven adviezen en instructies is Veenstra CCO nimmer aansprakelijk.

Adviezen/instructies worden steeds gegeven op grond van de bij Veenstra CCO bekende feiten en omstandigheden en in onderling overleg, waarbij Veenstra CCO steeds de bedoeling van Wederpartij als leidraad en uitgangspunt neemt;

16.5 Eventuele schadeclaims dienen onverwijld na het ontstaan van de schade schriftelijk bij Veenstra CCO te worden ingediend;

16.6 De Wederpartij is gehouden er voor zorg te dragen, dat er - voorafgaande aan de levering van zaken, gegevens, bescheiden, materiaal en/of producten - van de betreffende informatiedragers kopieën/schaduwbestanden worden gemaakt. De Wederpartij dient deze onder zich te houden voor het geval deze gegevens tijdens de bewaring bij Veenstra CCO verloren gaan of door beschadiging onbruikbaar worden. In dat geval dient de Wederpartij op verzoek van Veenstra CCO de betreffende gegevens opnieuw te verstrekken;

16.7 Indien de Wederpartij aan Veenstra CCO informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. vrij zijn van virussen en defecten;

16.8 De in deze algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Veenstra CCO of zijn ondergeschikten.

## **Artikel 17 Intellectuele eigendom en auteursrechten**

17.1 Onverminderd het in deze algemene Voorwaarden bepaalde, behoudt Veenstra CCO zich de rechten en bevoegdheden voor die Veenstra CCO toekomen op grond van het intellectuele eigendomsrecht en de Auteurswet;

17.2 Alle door Veenstra CCO verkochte en/of verhuurde zaken, verstrekte ontwerpen, schetsen, tekeningen, bestanden, software, onderdelen en brochures zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Wederpartij en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Veenstra CCO worden veelevoudig, doorverkocht, bewerkt, gewijzigd, gekopieerd, gereproduceerd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verkochte zaken c.q. verstrekte stukken anders voortvloeit.

## **Artikel 18 Emballage**

18.1 Indien Veenstra CCO voor duurzame emballage zorg draagt dient Wederpartij binnen 10 dagen na levering de emballage leeg, gereinigd en onbeschadigd te retourneren. Alle kosten van herstel, vervanging en reiniging worden volledig bij Wederpartij in rekening gebracht. Voor elke maand dat Wederpartij de emballage te laat retourneert, brengt Veenstra CCO bij Wederpartij een bedrag ad € 25,00 in rekening.

## **Artikel 19 Export**

19.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling voor exporttransacties te geschieden door middel van een door een Nederlandse bank afgegeven geconfirméerd en onherroepelijk accreditief;

19.2 Wederpartij garandeert dat indien er voor de invoer van de zaken in het land van bestemming een invoercertificaat of invoervergunning vereist is, een dergelijk invoercertificaat of een dergelijke invoervergunning voor verzending verkregen is of zal worden verkregen, bij gebreke waarvan Wederpartij voor de hieruit voortvloeiende schade aansprakelijk is.

## **Artikel 20 Eigendomsvoorbehoud**

20.1 Alle door Veenstra CCO geleverde apparatuur, software en materialen, hetzij bewerkt, hetzij onbewerkt, hetzij gemonteerd, blijven eigendom van Veenstra CCO totdat Wederpartij alle verplichtingen uit alle met Veenstra CCO gesloten Overeenkomsten is nagekomen;

20.2 Op de geleverde zaken rust een stilpandrecht, welk pandrecht komt te vervallen nadat Wederpartij alle verplichtingen uit alle Overeenkomsten met Veenstra CCO heeft voldaan;

20.3 Wederpartij verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand-, ontploffings- en waterschade, alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven. De door de verzekeraar uitgekeerde schadepenningen treden in de plaats van voormelde zaken en komen toe aan Veenstra CCO;

20.4 Wederpartij is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verkopen, te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren;

20.5 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Wederpartij verplicht Veenstra CCO zo snel mogelijk daarvan op de hoogte te stellen;

20.6 Voor het geval dat Veenstra CCO zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Wederpartij reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan Veenstra CCO of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Veenstra CCO zich bevinden en die zaken mede terug te nemen, op straffe van een boete van 20% van de nieuwwaarde van de zaken per dag.

## **Artikel 21 Retentie**

21.1 Veenstra CCO is gerechtigd zaken terug te houden voor rekening en risico van de Wederpartij en/of eigenaar tot alle opeisbare vorderingen van Veenstra CCO zijn voldaan;

21.2 De Wederpartij kan zich nimmer tegenover Veenstra CCO beroepen op hem ten aanzien van vorige Opdrachten al dan niet uitdrukkelijk verleend uitstel van betaling.

## **Artikel 22 Personeel**

22.1 Wederpartij is niet bevoegd, zonder schriftelijke instemming van Veenstra CCO een arbeidsverhouding met een medewerker of een personeelslid van Veenstra CCO aan te gaan, tijdens en binnen 1 jaar na de uitvoering van de Overeenkomst;

22.2 Indien Wederpartij, zonder instemming van Veenstra CCO, een (al dan niet) rechtstreekse arbeidsverhouding met werknemer aangaat, is Wederpartij een vergoeding van tenminste zesmaal het bruto maandsalaris van de medewerker, op basis van een 40-urige werkweek, aan Veenstra CCO verschuldigd. Daarnaast is Wederpartij verplicht zijn verplichtingen voortvloeiende uit de tussen Partijen bestaande Overeenkomst geheel na te komen;

22.3 Wederpartij is niet bevoegd rechtstreeks met een medewerker of een personeelslid van Veenstra CCO Overeenkomsten aan te gaan, bij gebreke waarvan Wederpartij de hieruit voortvloeiende schade aan Veenstra CCO dient te voldoen;

22.4 Veenstra CCO is nimmer aansprakelijk uit hoofde van de door de werknemer zelf aangegane of ontstane verbintenissen met Wederpartij of derden zonder Veenstra CCO daarin te kennen. Wederpartij vrijwaart Veenstra CCO voor alle aanspraken ter zake, waaronder begrepen de aansprakelijkheid van Veenstra CCO als de werkgever van de werknemer.

## **Artikel 23 Ter beschikkingstelling van een medewerker**

23.1 Onder medewerker wordt onder meer verstaan een consultant, programmeur, projectmanager, engineer, monteur, installateur of bedieningsman;

23.2 Indien Wederpartij gebruik wenst te maken van een medewerker van Veenstra CCO zal hij dit in verband met de planning tijdig aan Veenstra CCO dienen aan te geven. De Wederpartij dient dan tevens aan te geven voor hoeveel uur hij gebruik wenst te maken van de medewerker;

23.3 De kosten van het inhuren van een medewerker worden apart in rekening gebracht op basis van een vast uurtarief;

23.4 Het is slechts mogelijk om een medewerker in te huren voor één of meerdere periode(n) van vier aaneengesloten uren. Ook wanneer de medewerker in een periode van vier uren minder dan vier uren werkt is Veenstra CCO gerechtigd vier uur in rekening te brengen;

23.5 De medewerker zal de Opdrachten van Wederpartij naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en voor risico en verantwoording van Wederpartij uitvoeren;

23.6 De medewerker zal de door de Wederpartij gegeven Opdracht en instructies opvolgen wanneer deze tijdig aan hem zijn kenbaar gemaakt en deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht;

23.7 Indien over de uitvoering van de Opdracht tussen Wederpartij en medewerker verschil van mening bestaat of de medewerker zich ziek meldt, dan dient Wederpartij dit direct aan Veenstra CCO te melden. Indien nodig zal Veenstra CCO

voor een vervanger zorg dragen;

23.8 Terbeschikkingstelling van de werknemer aan derden door Wederpartij is nimmer toegestaan. Dit verbod geldt mede voor terbeschikkingstelling door Wederpartij aan een derde waarmee Wederpartij in een groep is verbonden, dan wel in het geval dat de derde een moeder- of dochtermaatschappij is van Wederpartij;

23.9 Overeenkomstig artikel 7:658 BW is Wederpartij verplicht de veiligheid van de werknemer te waarborgen en te voorkomen dat de werknemer op enigerlei wijze schade lijdt. Ingeval van een arbeidsongeval of beroepsziekte, dient Wederpartij alle bevoegde instanties conform de als dan vigerende regelgeving in te schakelen. Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer, is Wederpartij gehouden alle door de werknemer bij het verrichten van zijn werkzaamheden geleden schade te vergoeden, waaronder begrepen de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. Indien de werknemer overlijdt, wordt de schade inclusief de vergoeding van schade wegens gederfd levens- onderhoud en de kosten van lijkbezorging vergoed aan de in artikel 6:108 BW omschreven rechthebbenden;

23.10 Indien de werknemer schade lijdt, doordat in het kader van de opgedragen arbeid een aan de werknemer toebehorende zaak wordt beschadigd of teniet gaat, is Wederpartij gehouden de werknemer volledig schadeloos te stellen, inclusief de door de werknemer gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten;

23.11 Wederpartij is verplicht afdoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheid op grond van dit artikel. Wederpartij vrijwaart Veenstra CCO van alle aanspraken zoals omschreven in dit artikel, mochten deze aanspraken op Veenstra CCO worden verhaald;

23.12 Aansprakelijkheid van Veenstra CCO voor schade, veroorzaakt door de werknemer aan Wederpartij of derden, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien Veenstra CCO toch aansprakelijk wordt gesteld voor enige schade door de werknemer veroorzaakt, vrijwaart Wederpartij Veenstra CCO voor die aansprakelijkheid. Tevens is Wederpartij verplicht afdoende verzekerd te zijn uit hoofde van voormelde vrijwaring en de daaraan ten grondslag liggende aansprakelijkheden;

23.13 Veenstra CCO is nimmer aansprakelijk uit hoofde van door de werknemer aangegane of ontstane verbintenissen met Wederpartij of derden. Wederpartij vrijwaart Veenstra CCO voor alle aanspraken ter zake, waaronder begrepen de aansprakelijkheid van Veenstra CCO als de werkgever van de werknemer;

23.14 De vrijwaring als bedoeld in dit artikel omvat eveneens alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van Veenstra CCO.

## **HOOFDSTUK 2**

### **Artikel 24 BIJZONDERE BEPALINGEN inzake verhuur zakelijke markt**

#### **Lid I Algemeen**

1. Verhuurder verbindt zich aan huurder nader gespecificeerde zaken in huurgebruik af te staan gelijk huurder zich verbindt deze zaken van verhuurder in huurgebruik aan te nemen;
2. Huurder verbindt zich de overeengekomen huurprijs en de uit deze Overeenkomst voortvloeiende vergoedingen en kosten te betalen en het gehuurde na beëindiging van de huurtijd terug te leveren, een en ander met inachtneming van het hierna bepaalde. Onder teruglevering wordt in deze bijzondere bepalingen verstaan het in oorspronkelijke staat beschikbaar stellen van het gehuurde door de huurder.

#### **Lid II De huurperiode**

1. De huur wordt aangegaan voor een door Partijen vastgestelde periode, welke aanvangt op de overeengekomen dag van aflevering en eindigt op de overeengekomen dag van teruglevering. Wanneer het verhuurde binnen de overeengekomen huurperiode voortijdig wordt teruggeleverd, blijft de huursom over de gehele overeengekomen huurtijd verschuldigd;
2. Indien het gehuurde door enige oorzaak niet op het overeengekomen tijdstip door huurder in huurgebruik wordt aangenomen, is huurder niettemin de huursom over de gehele overeengekomen periode verschuldigd, terwijl het gehuurde voor rekening en risico van huurder ter beschikking wordt gehouden. Indien huurder niet onverwijld na sommaties het gehuurde in huurgebruik aanneemt, is verhuurder gerechtigd daarover vrijelijk te beschikken, terwijl de overeengekomen huurprijs onverkort verschuldigd blijft;
3. Annulering van een huurovereenkomst dient schriftelijk te geschieden. Bij annulering vóór 6 dagen voor ingangsdatum huur, is huurder 10% van de huurprijs aan de verhuurder verschuldigd, bij annulering in de periode 6 tot 1 werkdag voor ingangsdatum, is huurder 50 % van de huurprijs aan de verhuurder verschuldigd, bij annulering binnen 24 uur voor ingangsdatum, is huurder de gehele huurprijs aan de verhuurder verschuldigd, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Lid III Beschikbaarstelling**

1. De huurder dient het gehuurde op de afgesproken afleverplaats af te halen;
2. Verhuurder draagt er zorg voor, dat het gehuurde voldoet aan de eventueel ter zake bestaande Nederlandse wettelijke voorschriften;
3. Huurder heeft het recht het gehuurde voor ingebruikname te (doen) keuren. Indien huurder van dit recht geen gebruik maakt, wordt het gehuurde geacht in goede staat, volledig en volgens afspraak te zijn geleverd;
4. Huurder is aansprakelijk voor eventuele schade aan het terrein of aan goederen die zich daarop of daarin bevinden.



#### **Lid IV Risico**

1. Gedurende de gehele huurperiode is het volledige risico van de gehuurde zaken voor rekening van huurder, onverschillig door welke gebeurtenis, handeling of niet-handeling enige schade zou zijn veroorzaakt, derhalve ook in geval van overmacht. Huurder is verplicht alle schade aan de gehuurde zaken te vergoeden op basis van nieuwwaarde;
2. Indien tijdens de huurperiode van enig openbaar terrein of aan derden toebehorend terrein gebruik wordt gemaakt, is huurder verplicht ervoor zorg te dragen dat door de rechthebbende de nodige toestemming of vergunning wordt verleend;
3. Huurder vrijwaart verhuurder voor alle eventuele aanspraken van derden in verband met het gehuurde.

#### **Lid V Gebruik**

1. Gedurende de huurperiode is huurder gehouden het gehuurde naar aard en bestemming als een goed huurder te gebruiken, te onderhouden en te beveiligen tegen diefstal en beschadiging;
2. Tijdens de huurperiode worden alle eventueel noodzakelijke reparaties door of namens verhuurder uitgevoerd. Huurder mag slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van verhuurder eventuele reparaties (laten) uitvoeren door deskundig personeel, terwijl alleen originele onderdelen mogen worden gebruikt;
3. Gedurende de huurperiode is verhuurder te allen tijde gerechtigd de toestand en de wijze van gebruik van het gehuurde te controleren. Huurder dient op eerste verzoek onverwijld toegang tot het gehuurde te verlenen;
4. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van verhuurder is het niet toegestaan het gehuurde aan enige derde in gebruik te geven, te verkopen of onder te verhuren, noch enig uit de huurovereenkomst voortvloeiend recht geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen.

#### **Lid VI Teruglevering**

1. Na afloop van de huurperiode is huurder verplicht het gehuurde in oorspronkelijke en gereinigde staat compleet terug te leveren;
2. Indien huurder zich niet houdt aan de teruglever verplichting, zal huurder aansprakelijk zijn voor alle daaruit voortvloeiende schade en kosten, inkomstenderving van verhuurder daaronder begrepen. Huurder is onder dezelfde Voorwaarden verplicht alle bij het gehuurde behorende bescheiden en accessoires op het tijdstip van inlevering aan verhuurder te overhandigen;
3. Indien huurder het gehuurde niet op de overeengekomen datum teruglevert, heeft verhuurder het recht om zonder ingebrekestelling en zonder tussenkomst van de rechter de Overeenkomst te ontbinden en het gehuurde onverwijld weer tot zich te (doen) nemen, onverminderd het recht van verhuurder de hierdoor ontstane schade bij huurder in rekening te brengen. Indien deze situatie zich voordoet, zal verhuurder het gehuurde terstond controleren op eventuele beschadigingen en gebreken. Verhuurder zal huurder per omgaande haar bevindingen betreffende de toestand van het gehuurde kenbaar maken en hem in de gelegenheid stellen het gehuurde te inspecteren.

#### **Lid VII Aansprakelijkheid**

1. Verhuurder draagt geen verdere aansprakelijkheid dan in deze Voorwaarden is bepaald;
2. Verhuurder is niet aansprakelijk voor enige door huurder of derden geleden schade ten gevolge van overmacht, stoornis in het bedrijf van verhuurder, verzuim of vertraging in de levering, vervanging of herstel indien deze nodig zijn geweest als gevolg van normale slijtage van de gehuurde zaken;
3. Iedere aansprakelijkheid van verhuurder jegens huurder is beperkt tot het bedrag dat de verzekering van verhuurder met betrekking tot deze aansprakelijkheid uitkeert. Aansprakelijkheid die verder strekt dan het hiervoor bedoelde bedrag of aansprakelijkheid die niet wordt gedekt door een verzekering wordt uitdrukkelijk uitgesloten;
4. Eventuele schadeclaims dienen onverwijld na het ontstaan van de schade schriftelijk bij verhuurder te worden ingediend;
5. De in deze Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet, indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van verhuurder of zijn ondergeschikten.

#### **Lid VIII Reclames**

1. Eventuele reclames worden door verhuurder slechts in behandeling genomen indien zij verhuurder rechtstreeks binnen 1 dag na levering van de betreffende prestatie schriftelijk hebben bereikt, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten;
2. Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 8 dagen na de factuurdatum;
3. Na het verstrijken van voornoemde termijnen wordt huurder geacht de prestatie respectievelijk de factuur te hebben goedgekeurd;
4. Indien de reclame door verhuurder gegrond wordt bevonden, zal verhuurder terstond adequate maatregelen treffen;
5. Reclames van huurder schortende betalingsverplichting van huurder niet op.

#### **Lid IX Ontbinding**

Bij ontbinding van de huurovereenkomst is de huurder gehouden het gehuurde terstond terug te leveren.

## **Artikel 25 BIJZONDERE BEPALINGEN inzake een Service/onderhoudsovereenkomst**

- 25.1 Indien Partijen geen service/onderhoud Overeenkomst zijn overeengekomen, dient Wederpartij alle service/onderhoudskosten aan Veenstra CCO te voldoen;
- 25.2 Een service/onderhoud Overeenkomst wordt tenminste aangegaan voor de duur van één jaar. De kosten van deze Overeenkomst worden vooraf in rekening gebracht;
- 25.3 Tenzij anders overeengekomen kan de Wederpartij de Overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds opzeggen;
- 25.4 Wanneer Wederpartij een jaarcontract niet wenst te verlengen, dient hij een opzegtermijn van twee maanden voor de beëindigingdatum in acht te nemen; indien een Overeenkomst voor bepaalde tijd niet wordt opgezegd, wordt de Overeenkomst voor dezelfde periode automatisch verlengd;
- 25.5 Indien de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd door Veenstra CCO, zal Veenstra CCO in overleg met Wederpartij zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Wederpartij toerekenbaar zijn;
- 25.6 Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door Partijen te allen tijde schriftelijk tussentijds worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 2 maanden;
- 25.7 Opzegging c.q. beëindiging van de Overeenkomst dient schriftelijk, per aangetekend schrijven te geschieden.

## **Artikel 26 BIJZONDERE BEPALINGEN inzake een Service Level Agreement**

- 26.1 De Service Level Agreement is een Overeenkomst tussen Veenstra CCO en Wederpartij waarin het onderhoud voor een specifiek aantal apparaten (op basis van serienummers) wordt uitbesteed aan Veenstra CCO;
- 26.2 Van de Service Level Agreement is uitdrukkelijk het herstellen of reviseren van apparatuur uitgesloten, indien die een gevolg is van:
- ondeskundig of oneigenlijk gebruik van de apparatuur;
  - uitval van elektrische stroom, brand en diefstal, waterschade, stakingen of andere van buitenaf inwerkende oorzaken;
  - het niet zorgvuldig uitvoeren van de, aan de Wederpartij verstrekte documentatie beschreven, dagelijks onderhoud, voor zover dit door de Wederpartij moet worden verricht, of het niet tijdig signaleren door de Wederpartij van het niet naar behoren functioneren van de apparatuur;
  - verandering in de locatie waar de apparatuur oorspronkelijk is geplaatst, tenzij deze verplaatsing door Veenstra CCO of op aanwijzing van Veenstra CCO is geschied;
- 26.3 Veenstra CCO behoudt zich het recht de Service Level Agreement te allen tijde met een opzegtermijn van 3 maanden zonder opgaaf van reden schriftelijk te beëindigen;
- 26.4 De werkzaamheden zoals deze in de Service Level Agreement zijn opgenomen bestaan uit preventief en correctief onderhoud;
- 26.5 Correctief onderhoud bestaat uit het herstellen van de omschreven apparatuur, indien deze niet functioneert of indien deze verminderd werkt als gevolg van normale slijtage;
- 26.6 Veenstra CCO is gerechtigd het preventieve onderhoud te combineren met het correctieve onderhoud;
- 26.7 De Wederpartij dient zorg te dragen voor vrije toegang tot de locaties voor de medewerkers van Veenstra CCO voor het uitvoeren van haar werkzaamheden;
- 26.8 De Wederpartij dient zorg te dragen voor een veilige werkomgeving voor de medewerkers van Veenstra CCO, conform de Arbeidsomstandighedenwet;
- 26.9 Veenstra CCO is gerechtigd de werkzaamheden zoals deze in de service level zijn opgenomen door een derde te laten uitvoeren;
- 26.10 Veenstra CCO is vrij om verzoeken tot reparatie zonder opgaaf van reden te weigeren;
- 26.11 Indien de Wederpartij een schatting van de kosten van de uit te voeren reparatie wenst, zal Veenstra CCO deze naar beste inzicht verstrekken, echter zonder enige verplichting aan de zijde van Veenstra CCO om de reparatie voor het geschatte bedrag uit te voeren. Reparaties vinden uitsluitend plaats op basis van nacalculatie;
- 26.12 Indien, nadat de reparatieopdracht is verstrekt, de feitelijke kosten de geschatte kosten excessief dreigen te overschrijden of wanneer de vermoedelijke kosten niet in redelijke verhouding staan tot de waarde van het goed, zal Veenstra CCO, alvorens de reparatie (verder) uit te voeren, overleg plegen met de Wederpartij. Indien Wederpartij niet binnen twee dagen na overleg heeft beslist, zal Veenstra CCO de reparatie niet verder uitvoeren. Indien Wederpartij niet voor overleg binnen twee dagen bereikbaar is zal Veenstra CCO de reparatie niet verder uitvoeren. Indien uitvoering wordt gestaakt, is Veenstra CCO niet gehouden tot vergoeding van enige schade aan de Wederpartij. Reeds door Veenstra CCO uitgevoerde werkzaamheden worden bij staking van de uitvoering geheel bij Wederpartij in rekening gebracht, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen;
- 26.13 Gerepareerde zaken staan ter beschikking van de Wederpartij in het magazijn van Veenstra CCO, alwaar de Wederpartij zich bij het afhalen van de zaken dient te vergewissen van een goeduitgevoerde reparatie. Op reparaties zijn geen verdere garantiebepalingen van toepassing, met uitzondering van de gebruikelijke garantie op toegevoegde nieuwe onderdelen, zover het geen elektronische onderdelen betreft.

## **Artikel 27. BIJZONDERE BEPALINGEN inzake Installatie**

- 27.1 De installatiewerkzaamheden worden te allen tijde geoffreerd en in de Overeenkomst opgenomen, op basis van voorcalculatie, tenzij Veenstra CCO schriftelijk anders meldt;
- 27.2 Onder installatiewerkzaamheden wordt verstaan, alle activiteiten die door medewerkers van Veenstra CCO moeten worden uitgevoerd ten behoeve van de Wederpartij om ervoor zorg te dragen dat de bestelde apparatuur op deugdelijke en goede wijze conform de Overeenkomst wordt geïnstalleerd, hieronder valt onder andere montage, testen, inregelen, tekenwerk, projectleiding;
- 27.3 Mocht blijken dat na het sluiten van de Overeenkomst er toch nog aanvullende voorzieningen nodig zijn om tot een

deugdelijke installatie te komen, dan zal de Wederpartij zijn medewerking verlenen om deze aanvullende voorzieningen te realiseren. Het aanbrengen van deze voorzieningen door Veenstra CCO leidt tot meerwerk voor de Wederpartij;  
27.4 De Wederpartij draagt zorg dat de medewerkers van Veenstra CCO hun werkzaamheden uit kunnen voeren conform de geldende wettelijke regelingen.

## **Artikel 28 BIJZONDERE BEPALINGEN inzake Stroomtoevoerleidingen**

### **Begripsbepalingen**

1. Stand: door wanden en/of (loop)paden gescheiden eenheden in gebruik bij één exposant.
2. Exposant: de daadwerkelijke gebruiker van de stand.
3. Stroomtoevoerleiding: de door Veenstra CCO aangelegde aansluiting op het elektriciteitsnet van het expositiegebouw, eindigende op de aansluitklemmen van de verdeelkast van de desbetreffende stand.
4. Opdrachtgever: diegene voor wiens rekening de stroomtoevoer-leiding is aangelegd en de stroom wordt geleverd.
5. Installatie: de elektrische leidingen, verlichtingsarmaturen, stopcontacten en andere verbruikende apparatuur. Hieronder is mede begrepen de hoofdschakelaar, groepenkast en eventuele kWh meter.

### **Voorwaarden**

1. Iedere stand dient, indien elektriciteit is gewenst, voorzien te zijn van een stroomtoevoerleiding.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem/haar verstrekte verbruikswaarden op basis waarvan door Veenstra CCO de stroomtoevoerleiding wordt aangelegd.
3. Indien de installatie binnen de stand door derden wordt verzorgd, staan zowel Opdrachtgever als exposant ervoor in dat deze installatie voldoet aan redelijke eisen, als hoedanig in ieder geval gelden de eisen vastgelegd in het normblad NEN 1010, en vrijwaren Veenstra CCO voor alle aanspraken die terzake van deze installatie door derden geldend gemaakt zouden kunnen worden.
4. Het is Opdrachtgever noch exposant toegestaan de stroomtoevoerleiding aan derden (mede) ter beschikking te stellen dan wel, energie aan derden (door) te leveren zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Veenstra CCO.
5. Indien een kWh meter van Opdrachtgever of exposant aanwezig is, dient deze voorzien te zijn van een geldig ijkmerk.
6. De kosten van opname en administratie van het verbruik worden door Veenstra CCO afzonderlijk in rekening gebracht.

### **Bijzonderheden**

1. Veenstra CCO spant zich in om er voor te zorgen dat de stroomtoevoer tijdig voor aanvang van de expositie beschikbaar is, maar kan zulks in geen geval garanderen en aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
2. Veenstra CCO garandeert niet dat de stroomtoevoer continu aanwezig is. Veenstra CCO garandeert niet dat er een deugdelijke noodvoorziening is. Voor de gevolgen van stroomuitval, tenzij deze het gevolg is van grove schuld of opzet van Veenstra CCO of door haar ingehuurde derden, aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid.
3. De Opdrachtgever en exposant zijn verplicht alle noodzakelijke maatregelen te treffen om te voorkomen dat schade ontstaat of zich ongevallen kunnen voordoen ten gevolge van storingen in de installatie of de stroomtoevoerleidingen. De uiterste zorgvuldigheid is hierbij vereist. Voor de schadelijke gevolgen van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik is Veenstra CCO niet aansprakelijk en wordt door de Opdrachtgever en exposant van alle gevolgen hiervan gevrijwaard.

### **Sancties**

Indien de verbruikswaarden als bedoeld in artikel 28 voorwaarden 2 in ernstige mate, d.w.z. met minimaal 10%, worden overschreden kan tot onderbreking van de energielevering worden overgegaan, onverminderd het recht van Veenstra CCO om de aanlegkosten van de stroom- toevoerleiding te berekenen naar het werkelijk afgenomen piekvermogen.

## **Artikel 29 Geheimhouding**

- 29.1 Beide Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door een Partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 29.2 Indien Veenstra CCO op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Veenstra CCO zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, is Veenstra CCO gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is Wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

## **Artikel 30 Vertalingen van deze Voorwaarden**

Uitsluitend de in de Nederlandse taal gestelde versie van deze Voorwaarden is authentiek. Indien een vertaling op enige wijze afwijkt, dan prevaleert de Nederlandstalige tekst.

**Artikel 31 Geschillen**

Alle geschillen naar aanleiding van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst zullen in eerste instantie worden beslist door de bevoegde Nederlandse rechter in de vestigingsplaats van Veenstra CCO. Niettemin heeft Veenstra CCO het recht om het geschil voor te leggen aan een volgens de wet bevoegde rechter of Raad van Arbitrage.

**Artikel 32 Toepasselijk Recht**

Op alle Overeenkomsten tussen Veenstra CCO en wederpartij is het Nederlands Recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.