

Algemene voorwaarden



VERSIE 2.2
1 DECEMBER 2013



Auteursrecht

Deze publicatie is een uitgave van Crotec BV, 's-Hertogenbosch (KvK Zuid 1715 9294).

Alle Rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze; hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Aansprakelijkheid

De informatie in deze publicatie is door Crotec BV met constante zorg en naar eer en geweten samengesteld. Crotec BV sluit bij voorbaat alle aansprakelijkheid uit voor directe of indirecte schade, welke voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik van de informatie, producten en diensten welke worden beschreven in deze publicatie.

Merknamenrecht

Alle geregistreerde merknamen welke in deze publicatie worden genoemd zijn gebruikt ten gunste van de merksnaamhouder, zonder inbreuk te plegen op het merknamenrecht.

Contactgegevens

Crotec
Kooikersweg 2, 's-Hertogenbosch
Postbus 2447
5202 CK 's-Hertogenbosch
Nederland

Telefoon: (073) 303 09 00
Fax: (073) 303 09 98
E-mail: info@crotec.nl
Internet: www.crotec.nl

Crotec Helpdesk

Tel: (073) 303 09 99
Email: helpdesk@crotec.nl



Voorwoord

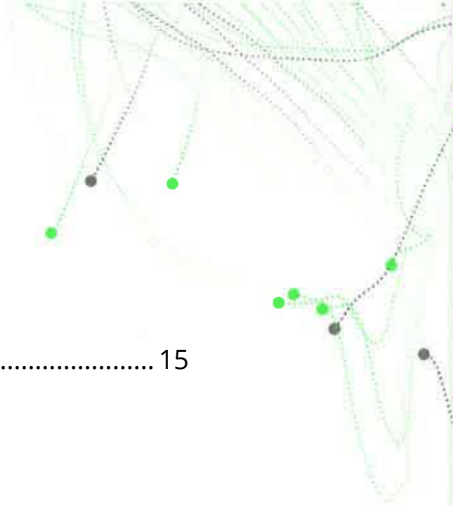
Voor u liggen de Algemene voorwaarden van Crotec. Deze maken onderdeel uit van een set met beschrijvingen van onze voorwaarden en condities die digitaal beschikbaar zijn via:

- **Algemene voorwaarden**
<http://www.crotec.nl/uploads/documenten/AlgemeneVoorwaarden.pdf>
- **Betalingscondities**
<http://crotec.nl/uploads/documenten/Betalingscondities.pdf>
- **Leveringsvoorwaarden strippenkaart**
<http://crotec.nl/uploads/documenten/LeveringsvoorwaardenStrippenkaart.pdf>

Tenzij anders overeengekomen gelden deze voorwaarden op al onze overeenkomsten.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Toepasselijkheid	6
1.1	Toepassingsbereik	6
1.2	Overeenkomst	6
1.3	Afwijkingen	6
1.4	Inkoop- of algemene voorwaarden opdrachtgever	6
Hoofdstuk 2	Definities	7
Hoofdstuk 3	Aanbiedingen en totstandkoming	
Overeenkomsten		9
3.1	Geldigheidsduur	9
3.2	Binding	9
3.3	Promoties	9
Hoofdstuk 4	Verplichtingen Crotec	10
4.1	Kwaliteit	10
4.2	Onderhoud en/of ondersteuning	10
4.3	Beschikbaarheid en beveiliging	10
4.4	Aansprakelijkheid	10
4.5	Gegevensverkeer	10
4.5.1	Inzage	10
4.5.2	Bewaren	10
Hoofdstuk 5	Verplichtingen Opdrachtgever	11
5.1	Medewerking	11
5.2	Rechtmatig gebruik	11
5.3	Overdracht verplichtingen aan derden	11
5.4	Kennisgeving wijzigingen	11
5.5	Opvolging voorwaarden en procedures	12
5.6	Voorkomen van hinder	12
5.7	Onrechtmatig gebruik	12
5.8	Overdracht van rechten	12
5.9	Infrastructuur	12
5.10	Opvolgen instructies	12
5.11	Onbevoegd gebruik	13
Hoofdstuk 6	Wijzigingen van Diensten	14
6.1	Standaard diensten	14
6.2	Aankondiging	14
6.3	Calamiteit	14
Hoofdstuk 7	Reclames	15



7.1 Procedure..... 15



Hoofdstuk 1

Toepasselijkheid

1.1 Toepassingsbereik

Deze Betalingscondities zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbintenissen ter zake van levering van diensten, gebruiksrechten en/of producten door de besloten vennootschap Crotec B.V. gevestigd en kantoorhoudende te 's-Hertogenbosch, hierna te noemen Crotec, aan of ten behoeve van Opdrachtgever.

1.2 Overeenkomst

In geval specifieke bepalingen in of bij de Overeenkomst strijdig zijn met deze Algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen in of bij de Overeenkomst.

1.3 Afwijkingen

Afwijkingen van deze Algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Afwijkingen hebben slechts betrekking op de Overeenkomst waarbij zij zijn gemaakt.

1.4 Inkoop- of algemene voorwaarden opdrachtgever

Algemene inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Crotec en worden reeds thans uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Hoofdstuk 2

Definities

Tenzij uit de context anders blijkt gelden de volgende begripsbepalingen.

Apparatuur	De apparatuur, inclusief de systeemsoftware, die op de locatie van de Opdrachtgever ten behoeve van de dienstverlening door Crotec wordt gebruikt.
Bijlagen	De bijlagen bij de Overeenkomst die onlosmakelijk deel uitmaken van de Overeenkomst en welke van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd.
Diensten	Alle op basis van de Overeenkomst overeengekomen diensten, meer in het bijzonder op het gebied van advisering over ruimtelijke informatievoorziening, haalbaarheidsstudies, systeemanalyse, productie van tekenwerk, het verzorgen van trainingen, trainingsmodules, opleidingen, etc., levering van software, het verschaffen van toegang tot de overeengekomen databases, hosting, etc.
Documentatie	Technische en functionele beschrijvingen, gebruikershandleidingen in welke vorm dan ook.
Gebruiker	Medewerker van Opdrachtgever die beschikt over een autorisatie voor het gebruik van de Diensten.
Intellectuele Eigendom	Octrooi-, auteurs-, merk-, tekening- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendoms) rechten waaronder tevens begrepen sui generisrechten op databanken en topografieën van halfgeleiderproducten of andere voortbrengselen alsmede - al dan niet octrooieerbare - technische en/of commerciële know how, methoden en concepten.
Materialen	De informatiedragers waarop de Programmatuur is vastgelegd.
Meerwerk	Additionele werkzaamheden als bedoeld in artikel Paragraaf 19.6
Onvolkomenheden	Het niet voldoen van de Diensten aan de specificaties c.q. Service Levels zoals vastgelegd in of bij de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De contractant waarmee Crotec een Overeenkomst aangaat.

Overeenkomst

Een overeenkomst met Bijlagen die tussen Crotec en Opdrachtgever wordt gesloten.

Personeel

De door Crotec voor de uitvoering van een Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen die onder de verantwoordelijkheid van Crotec zullen werken.

Programmatuur

Computerprogrammatuur waaronder mede begrepen systeemprogrammatuur, applicatiesoftware en user interfaces met bijbehorende documentatie en Materialen.

Toeleverancier

De door Crotec bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derde.

Vertrouwelijke Informatie

Iedere mondeling of schriftelijk door een der partijen verstrekte informatie waarvan volstrekt duidelijk is dat deze vertrouwelijk is alsmede elke informatie waarvan de betreffende partij aanduidt dat deze als vertrouwelijk dient te worden behandeld; onder vertrouwelijke informatie zal in ieder geval worden verstaan, zonder dat deze opsomming als limitatief kan worden beschouwd:

- de identiteit van Opdrachtgever en andere zakelijke relaties c.q. potentiële klanten en zakelijke relaties; namen, adressen en telefoonnummers van individuele contactpersonen;
- inhoudelijke informatie, al dan niet gedetailleerd de diensten, lopende contracten en gedane offertes;
- berichtenverkeer en computergegevens;
- persoonsgegevens;
- prijsstellingen, marketingstrategieën, productstrategieën en interne en externe werkwijzen;
- technische en commerciële know how;
- gestelde budgetten, gemaakte begrotingen en andere niet-openbare financiële informatie;
- bestuursbeleid en andere zakelijke strategieën.

Werkdagen

Kalenderdagen, behoudens weekeinden, algemeen erkende feestdagen en de vooraf vastgestelde sluitingsdagen (maximaal 5) zoals vermeld op de website.

Werktijden

Kantooruren conform de overeenkomst onderhoud.

Zaken

De door of namens Crotec krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren zaken.



Hoofdstuk 3

Aanbiedingen en totstandkoming Overeenkomsten

3.1 Geldigheidsduur

Alle aanbiedingen door Crotec gedaan zijn dertig (30) dagen geldig.

3.2 Binding

De Opdrachtgever is gebonden nadat hij Crotec een opdracht heeft gegeven of een door Crotec uitgebrachte offerte heeft aanvaard. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 BW bindt ook een van een offerte op ondergeschikte punten afwijkende aanvaarding van de Opdrachtgever Crotec niet, maar komt een Overeenkomst tot stand op de voorwaarden en bepalingen van de offerte.

3.3 Promoties

Crotec is niet gebonden aan de inhoud van folders, drukwerk of enige andere uitingsvorm, tenzij in de tussen partijen gesloten Overeenkomst uitdrukkelijk daar naar wordt verwezen.



Hoofdstuk 4

Verplichtingen Crotec

4.1 Kwaliteit

Crotec levert Software en verleent Diensten die voldoen aan de afgesproken specificaties.

4.2 Onderhoud en/of ondersteuning

Indien bij de software ook een overeenkomst betreffende onderhoud en/of ondersteuning is afgesloten, verleent Crotec ondersteunende diensten conform het in deze overeenkomst vastgelegde niveau.

4.3 Beschikbaarheid en beveiliging

Crotec spant zich in voor optimale beschikbaarheid en beveiliging van de Diensten.

4.4 Aansprakelijkheid

Voor Crotec toerekenbare schade beschikt Crotec over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De aansprakelijkheid van Crotec is beperkt tot het maximaal verhaalbare bedrag ingevolge deze verzekering.

4.5 Gegevensverkeer

4.5.1 Inzage

Crotec zal zich onthouden van het inzien van gegevensverkeer en/ of bestanden van Opdrachtgever, welke niet voor haar bestemd is of zijn en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij Crotec hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval Opdrachtgever handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met deze Algemene Voorwaarden of de wet, dan wel indien dit door Crotec noodzakelijk wordt geacht voor de beveiliging van de Apparatuur, de Programmatuur en/of de Diensten.

4.5.2 Bewaren

Indien en voor zover Crotec krachtens wettelijk voorschrift of krachtens de Overeenkomst overgaat tot het bewaren van (verkeers)gegevens die verband houden met de Diensten gedurende de voorgeschreven periode, is Crotec gerechtigd om daarvoor additionele kosten in rekening te brengen.



Hoofdstuk 5

Verplichtingen Opdrachtgever

5.1 Medewerking

Opdrachtgever is verplicht om binnen de in de offerte(n) of daaruit voortkomende overeenkomst(en) genoemde termijn(en) alle redelijkerwijze noodzakelijke medewerking te verlenen, noodzakelijk voor verlenen van de Diensten en de daarmee samenhangende beheerswerkzaamheden, zoals:

- het toegankelijk maken voor Crotec en/of Toeleverancier van alle ruimten waarin technische voorzieningen ten behoeve van de Diensten aanwezig zijn. De toegang tot deze ruimten is altijd onder begeleiding van een vertegenwoordiger van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever Crotec en/of Toeleverancier schriftelijk van deze verplichting ontheft. Crotec en/of Toeleverancier zal Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van het tijdstip waarop deze werkzaamheden worden uitgevoerd;
- het tijdig informeren van Crotec en/of Toeleverancier over wijzigingen in de organisatie en de informatiesystemen dan wel andere wijzigingen die invloed kunnen hebben op het verrichten van de Diensten door Crotec en/of Toeleverancier;
- ruimte op de locatie van Opdrachtgever ter beschikking te stellen voor het opstellen van Apparatuur, Programmatuur e.d. nodig voor de Diensten.

5.2 Rechtmatig gebruik

De Diensten, zaken en gebruiksrechten welke door Crotec krachtens de Overeenkomst worden verleend of geleverd mogen slechts worden aangewend voor legale en legitieme doeleinden. Bovendien mogen deze slechts worden aangewend op zodanige wijze dat geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, waaronder begrepen doch niet beperkt tot rechten van intellectuele eigendom.

5.3 Overdracht verplichtingen aan derden

Opdrachtgever staat ervoor in dat derden die voor of namens haar werkzaamheden verrichten aan systemen waarop Crotec Software operationeel is te allen tijde de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden zullen naleven.

5.4 Kennisgeving wijzigingen

Opdrachtgever stelt Crotec zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante gegevens betreffende de Opdrachtgever.

5.5 Opgvolging voorwaarden en procedures

Opdrachtgever dient zich te houden aan de (technische) voorschriften, voorwaarden en procedures, welke door of namens Crotec worden verstrekt, of zoals die omschreven zijn in de Overeenkomst of deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

5.6 Voorkomen van hinder

Opdrachtgever zal zich ervan onthouden Crotec en overige gebruikers van de diensten van Crotec te hinderen en/of schade toe te brengen aan het dienstenverkeer van Crotec. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's te gebruiken waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Crotec of gebruikers van de diensten van Crotec kan hinderen of schade kan toebrengen.

5.7 Onrechtmatig gebruik

Het is Opdrachtgever en/of gebruiker niet toegestaan de Diensten te gebruiken voor het verzenden of plaatsen van onrechtmatige content of andere onrechtmatige berichten of codes of voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, zelfregulering, de algemeen aanvaarde fatsoensnormen, de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:

- spamming: het ongevraagd verzenden van e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met eenzelfde inhoud;
- het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken, rechten op databanken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
- het openbaar maken en/of verspreiden van (kinder-)pornografie;
- (seksuele) intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het Internet.

5.8 Overdracht van rechten

Het is Opdrachtgever en/of Gebruiker niet toegestaan, de handleiding of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij Crotec hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.

5.9 Infrastructuur

Verantwoordelijkheid in Opdrachtgever dient zelf te beschikken over deugdelijk hardware, software en een aansluiting op een telecommunicatie netwerk, om van de Diensten gebruik te kunnen maken.

5.10 Opgvolgen instructies

Opdrachtgever is gehouden redelijke instructies van Crotec aangaande het gebruik van de Diensten op te volgen.

5.11 Onbevoegd gebruik

Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de Diensten alsmede de door Crotec uitgegeven software aan derden ter beschikking te stellen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor elk (on)bevoegd gebruik van de Diensten, waaronder in het bijzonder wordt begrepen de Inloggegevens, door derden.



Hoofdstuk 6

Wijzigingen van Diensten

6.1 Standaard diensten

Crotec is gerechtigd de Diensten, die niet als maatwerk zijn geleverd, naar redelijk oordeel te wijzigen. Crotec is niet aansprakelijk voor de kosten die hieruit voortvloeien voor Opdrachtgever. Een voor opdrachtgever nadelige wijziging van de toepasselijke Diensten moet minimaal één maand voorafgaand aan het in werking treden van de wijziging schriftelijk worden aangekondigd. Voor zover de overeenkomst of deze voorwaarden niet voorzien in de wijziging van de Diensten, heeft de opdrachtgever het recht om de aldan lopende overeenkomst binnen acht dagen na bekendmaking van de wijziging op te zeggen per de datum waarop de betreffende nadelige wijziging in werking treedt.

6.2 Aankondiging

Een wijziging die naar het redelijk oordeel van Crotec aanmerkelijke aanpassing vereist aan de zijde van Opdrachtgever en voortkomt uit wettelijke bepalingen of noodzakelijke marktontwikkelingen, zal zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever kan hiervoor geen aanspraak maken op vergoeding van schade.

6.3 Calamiteit

Crotec is bij een calamiteit gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het hostingsysteem en/of gehoste Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde (spoedeisend) onderhoud ter verbetering van het Systeem en/of de Diensten en/of ter beperking van (vervolg-) schade voor Opdrachtgever, Gebruiker en/of Crotec en zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever of Gebruiker jegens Crotec ontstaat. Crotec zal Opdrachtgever en/of Gebruiker hierover achteraf informeren.



Hoofdstuk 7

Reclames

7.1 Procedure

Klachten over ondeugdelijke of onvolledige levering van Software en/of verlening van Diensten moeten binnen uiterlijk 10 werkdagen na constatering van de onvolkomenheid schriftelijk bij Crotec worden ingediend.



Hoofdstuk 8

Termijnen

8.1 Aanvang termijnen

Overeengekomen termijnen voor het verlenen van de Diensten en/of levering van Software door Crotec gaan eerst in, nadat de Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de opdracht benodigde informatie en zaken aan Crotec heeft verstrekt.

8.2 Streefdata

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn overeengekomen data streefdata.

8.3 Melding

Indien Crotec voorziet dat hij aan een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet zal kunnen voldoen binnen de daarvoor gestelde termijn, zal hij Opdrachtgever terstond van de betreffende vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst schriftelijk op de hoogte stellen en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door Crotec voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken.

Hoofdstuk 9

Prijzen

9.1 Omzetbelasting

Tenzij anders overeengekomen, zijn de door Crotec geoffreerde en/of tussen partijen overeengekomen prijzen steeds exclusief omzetbelasting.

9.2 Tarieven

Tenzij anders overeengekomen, betaalt opdrachtgever aan Crotec een vergoeding voor de diensten, berekend volgens de geldende tarieven van Crotec.

9.3 Indexering

Crotec is gerechtigd jaarlijks haar tarieven aan te passen conform het consumenten prijsindexcijfer (CPI).

9.4 Prijsaanpassingen

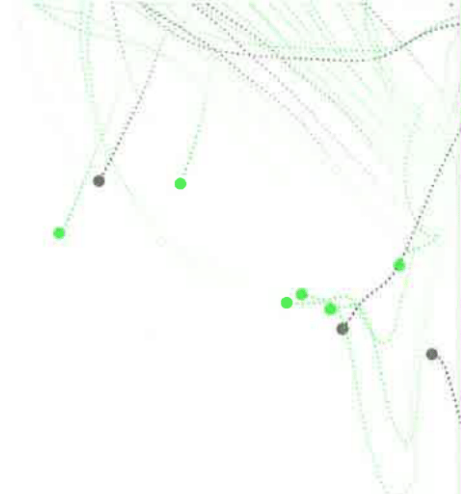
Crotec is gerechtigd om gemotiveerd redelijke prijsaanpassingen door te voeren wanneer marktomstandigheden en externe factoren met zich brengen dat van Crotec niet gevergd kan worden dat de overeengekomen prijzen worden gehandhaafd.

9.5 Melding tariefwijziging

Een aanpassing van het toepasselijke tarief (behoudens de jaarlijkse aanpassing conform het CPI voor alle huishoudens) moet minimaal één maand voorafgaand aan het in werking treden van de wijziging schriftelijk worden aangekondigd.

9.6 Meerwerk

Indien partijen gedurende de duur van de Overeenkomst schriftelijk overeenkomen dat aanvullende, niet in of bij de Overeenkomst beschreven werkzaamheden door Crotec zullen worden uitgevoerd, is er sprake van Meerwerk. Aanpassingen in de zin van saneringen en/of inperkingen van de Diensten kunnen, afhankelijk van de concrete situatie, ook tot Meerwerk leiden. De kosten voor Meerwerk zijn door Opdrachtgever pas verschuldigd, nadat zij tot dit Meerwerk opdracht heeft verstrekt aan Crotec. Partijen zullen alsdan overeenkomen dat het Meerwerk ofwel voor een vaste prijs geschiedt en gefactureerd wordt conform een nader overeen te komen betalingschema ofwel dat het Meerwerk op basis van nacalculatie geschiedt en wekelijks achteraf wordt gefactureerd.



Hoofdstuk 10

Betaling

10.1 Betalingstermijn

Tenzij anders overeengekomen, dient de overeengekomen vergoeding door Opdrachtgever binnen de in de Overeenkomst vermelde periode worden voldaan, doch nimmer later dan binnen 30 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd om door hem gepretendeerde aanspraken op Crotec te verrekenen met de facturen van Crotec. Zo nodig doet Opdrachtgever afstand van zijn rechten dienaangaande.

10.2 Muntenheid

Facturering en betaling geschieden in Euro's.

10.3 Factuur

Crotec zal facturen in enkelvoud aan Opdrachtgever toezenden onder vermelding van de posten waarop de factuur betrekking heeft. Per Opdrachtgever kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt over noodzakelijke vermeldingen op de factuur.

10.4 Betalingsverzuim

Indien Opdrachtgever de betreffende factuur niet na het verstrijken van de in artikel 10.1 bedoelde termijn heeft voldaan, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en alsdan een rentevergoeding verschuldigd, berekend op jaarbasis, gelijk aan de samengestelde wettelijke handelsrente en zal hij tevens de daadwerkelijk gemaakte buitengerechtelijke incassokosten vergoeden, tenminste overeenkomstig het rapport Voorwerk II van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak.



Hoofdstuk 11

(Intellectuele) Eigendom

11.1 Crotec

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt voor alle Software dat het eigendomsrecht, inclusief het intellectuele eigendomsrecht berust bij Crotec respectievelijk haar toeleverancier.

11.2 Gebruiksrecht

Opdrachtgever wordt na betaling met inbegrip van eventueel verschuldigde rente en incassokosten eigenaar van de fysieke drager (USB stick, cd-rom, etc.) en verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruikmaking van de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen. Het gebruiksrecht mag uitsluitend worden aangewend in het kader van het gebruik van de Diensten.

11.3 Duur gebruiksrecht

Het gebruiksrecht wordt gegeven voor de duur van de Overeenkomst (inclusief verlenging daarvan). De vergoeding voor het gebruiksrecht Programmatuur, Documentatie en/of Materialen wordt geacht te zijn begrepen in de prijs die Opdrachtgever aan Crotec verschuldigd is uit hoofde van de Overeenkomst.

11.4 Back-up

Het is Opdrachtgever toegestaan uitsluitend voor back-up doeleinden op locatie één kopie van de Programmatuur te (doen) vervaardigen.

11.5 Vrijwaring

Crotec vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden uit hoofde van inbreuk op door die derden gepretendeerde intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen, tenzij de inbreuk is ontstaan door een wijziging of toevoeging of door anderszins onoorbaar gebruik en/of in strijd met bepaalde in de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever zal Crotec onverwijld informeren over dergelijke aanspraken van derden uit hoofde van intellectuele eigendomsrechten. Voor zover dit binnen haar macht ligt, verplicht Crotec zich tot het, op haar kosten treffen van alle redelijke maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van de Diensten en tot beperking van de door Opdrachtgever te maken extra kosten en/of te lijden schaden.

11.6 Beëindiging Overeenkomst

Zodra de overeenkomst (tussentijds) eindigt, zal Opdrachtgever op eerste verzoek aan Crotec (dragers met) de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen waarop de intellectuele eigendomsrechten of eigendomsrechten bij Crotec c.q. haar Toeleveranciers berusten, aan Crotec retourneren.



Hoofdstuk 12

Beveiliging

12.1 Verantwoordelijkheden

Crotec spant zich in om een adequate beveiliging van de Diensten te realiseren binnen het domein van Crotec, dan wel het overeengekomen domein. Voor het overige draagt Opdrachtgever de verantwoordelijkheid en het risico voor adequate beveiliging van zijn eigen systemen, gegevens en andere - al dan niet gevoelige - informatie.

12.2 Opmvolging procedures

Crotec neemt maatregelen teneinde het ertoe te leiden dat werknemers van Crotec die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst de door Opdrachtgever aangehouden beveiligingsprocedures in acht te nemen, die ter kennis van Crotec zijn gebracht.

12.3 Wettelijke kaders

Crotec neemt maatregelen teneinde het ertoe te leiden dat personeel dat door of namens Crotec betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst alle publiekrechtelijke voorschriften, onder meer als neergelegd in de Wet Persoonsregistraties c.q. de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht nemen.



Hoofdstuk 13

Geheimhouding

13.1 Geheimhouding

Onverminderd de in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden aan Opdrachtgever toegekende bevoegdheden, zullen beide partijen Vertrouwelijke Informatie geheim houden, onverschillig of deze schriftelijk dan wel mondeling is medegedeeld.

13.2 Gegevensdragers

Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan ter beschikking stellen aan derden en zijn personeel en zover dit krachtens de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan aan hen slechts bekend maken voor zover dit toegestaan en nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

13.3 Delegatie

Partijen zullen hun personeel en eventuele derden schriftelijk verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.

13.4 Publicaties

Geen van beide partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame uitingen van de details van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden melding maken.



Hoofdstuk 14

Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming

14.1 Overdraagbaarheid

Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Diensten ter beschikking te stellen aan derden.

14.2 Toeleveranciers

Crotec is bevoegd voor de uitvoering van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden gebruik te maken van de Diensten van Toeleveranciers en andere derden.

14.3 Zorgvuldigheid

Crotec betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij de keuze van haar Toeleveranciers.

Hoofdstuk 15

Aansprakelijkheid

15.1 In gebreke

Indien een der partijen tekortschiet in de nakoming van een of meer van haar verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden, zal de andere partij haar deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen.

15.2 Aansprakelijkheid Opdrachtgever

Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die Crotec lijdt als gevolg van beschadiging en/of verlies van Apparatuur en/of Programmatuur, verstoring van de Diensten van Crotec, dan wel andere beschadigingen voor zover deze schade het gevolg is van nalatigheid en/of niet zorgvuldig handelen van Opdrachtgever of zijn personeel en/of handelingen van Opdrachtgever of zijn personeel die niet zijn toegestaan op basis van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden.

15.3 Aansprakelijkheid Crotec

Indien Crotec aansprakelijk is en voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, is de vergoedingsplicht (inclusief de mogelijke ongedaan-makingsverplichtingen) van Crotec beperkt tot een maximum van 100% van het bedrag in de overeenkomst wat betrekking heeft op het Product of de Dienst waaruit de aansprakelijkheid voortkomt. Voor deze vergoeding komt uitsluitend de navolgend genoemde directe schade in aanmerking:

- schade aan programmatuur, apparatuur, gegevensdragers, gegevensbestanden en configuratiegegevens van datacommunicatieapparatuur binnen het domein van Crotec, waaronder verstaan wordt:
 - materiële beschadiging alsmede gebrekkig of niet functioneren;
 - materiële schade aan (andere) eigendommen van de andere partij of derden;
- kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen binnen het domein van Crotec in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van directe schade;
- redelijke kosten door Opdrachtgever gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van Crotec berust mag worden verwacht;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schade waarop de aansprakelijkheid van Crotec berust mocht worden verwacht;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schade oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel;

- een en ander voor zover Opdrachtgever een back-up van de betreffende bestanden heeft gemaakt en voor zover de verzekeraar van Crotec deze schade vergoedt.

15.4 Gevolgschade

Iedere aansprakelijkheid van Crotec voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit geval mede verstaan:

- winstderving;
- kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade;
- andere schade dan de directe schade genoemd in artikel 15.3, waaronder begrepen, echter niet beperkt tot, gevolgschade van verlies of beschadiging van gegevens.

15.5 Infrastructuur

Crotec is niet verantwoordelijk voor het deugdelijk en ongestoord functioneren van de telecommunicatie infrastructuur en/of stroomvoorziening, onverminderd de overige in **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** genoemde overmacht situaties.

15.6 Onderhoudswerkzaamheden

Spoedeisende en/of Onderhoudswerkzaamheden, beide zulks ter verbetering van de Diensten worden met inachtneming van hetgeen is gesteld in 0 vooraf aangekondigd. Crotec is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de Diensten.

15.7 Aansprakelijkheid bij gebruik

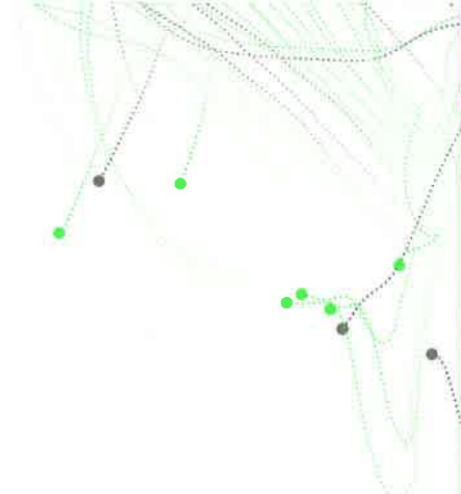
Opdrachtgever is aansprakelijk voor al het gebruik dat door Opdrachtgever van de Diensten c.q. andere door Crotec geleverde of verleende Diensten wordt gemaakt.

15.8 Meldingsplicht

Schade als genoemd in dit hoofdstuk dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na het ontstaan daarvan aan Crotec schriftelijk te worden gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van Crotec is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Opdrachtgever aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

15.9 Verjaring

Alle claims en rechtsvorderingen tegen Crotec verjaren c.q. vervallen, behoudens bepalingen van dwingend recht, na verloop van een jaar na de dag waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordoet c.q. de betreffende verplichting van Crotec opeisbaar wordt.

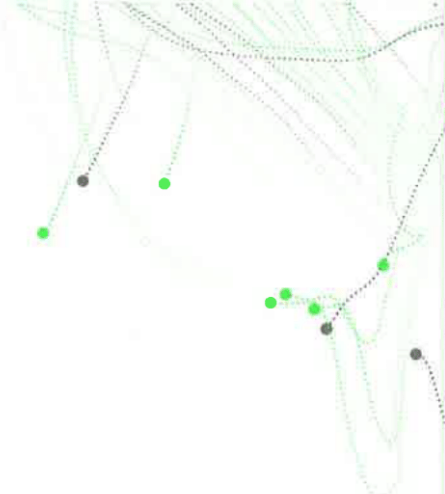


Hoofdstuk 16

Vrijwaring

16.1 Aanspraken derden

Opdrachtgever vrijwaart Crotec voor alle aanspraken van derden uit welke hoofde dan ook verband houdende met of voortvloeiende uit het gebruik van de Diensten of andere door Crotec geleverde Diensten en/of zaken (inclusief aansprakelijkheid voor inbreuk op (intellectuele eigendoms) rechten, inbreuk op privacy, grensoverschrijdend gegevensverkeer en zal aan Crotec alle voor haar uit die aanspraken voortvloeiende kosten, schaden en boeten vergoeden.



Hoofdstuk 17

Overmacht

17.1 Onvoorzienbare omstandigheden

Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst omstandigheden bij Opdrachtgever, Crotec of haar toeleverancier ontstaan of bekend worden die Crotec bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, noch behoorde te kennen, als gevolg waarvan Crotec haar verplichtingen jegens Opdrachtgever niet (tijdig) kan nakomen, treedt Crotec niet in verzuim en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. De Opdrachtgever is dan gerechtigd de betalingsverplichtingen op te schorten totdat Crotec aan haar verplichtingen heeft voldaan.

17.2 Voortdurende onvoorzienbare omstandigheden

Indien als gevolg van voornoemde omstandigheden nakoming door Crotec blijvend onmogelijk is, heeft zij het recht te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering daarvan door haar mogelijk blijft, tenzij zulks in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van de Opdrachtgever gevergd kan worden en ontbinding gerechtvaardigd is. In laatstbedoeld geval wordt de Overeenkomst ontbonden zonder dat de Opdrachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden.

17.3 Beschrijving onvoorzienbare omstandigheden

Onder de hiervoor bedoelde omstandigheden worden mede verstaan elke van de wil van Crotec onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, waaronder doch niet beperkt tot storingen in de verbindingen met het internet en overige storingen in of onderbreking van telecommunicatieverbindingen of andere telecommunicatievoorzieningen, kabelbreuk, traagheid van verbindingen, uitval van elektriciteit, oorlog(gevaar), terroristische aanslagen, oproer, werkstakingen, (natuur)rampen, ongevallen, overheidsmaatregelen, vertraagde/ uitblijven van levering aan Crotec (waaronder begrepen brandstof, energie en water), transport moeilijkheden, brand en storingen in het bedrijf van Crotec en andere omstandigheden die buiten de macht van Crotec liggen of voor hem redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn.

17.4 Ontbinding Overeenkomst

Indien een der partijen gedurende een periode van meer dan 30 werkdagen ten gevolge van overmacht niet kan nakomen c.q. niet toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan. Indien de niet-nakoming door Crotec de continuïteit van de Diensten niet ernstig verstoort, zal de hiervoor genoemde termijn nog eens met 30 werkdagen worden verlengd.



Hoofdstuk 18

Opschortingsrechten

18.1 Algemeen

Crotec heeft het recht de Diensten c.q. de gebruiksrechten c.q. de levering van andere zaken en/of diensten (tijdelijk) op te schorten, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Opdrachtgever en/of Gebruiker enige verplichting jegens Crotec niet nakomt dan wel in strijd handelt met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Crotec zal Opdrachtgever hiervan van tevoren schriftelijk in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Crotec kan worden verlangd.

18.2 Aansprakelijkheid

Voor de gevolgen van het vorige lid zal Crotec nimmer aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever en/of derden.

Hoofdstuk 19

Administratieve gegevens

19.1 Vastleggen administratieve gegevens

Opdrachtgever geeft bij deze toestemming aan Crotec zijn of haar gegevens op te nemen in haar administratie.

19.2 Aard vast te leggen gegevens

Deze registratie bevat zowel account- als verkeergegevens en is slechts toegankelijk voor Crotec en wordt zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet aan derden verstrekt, tenzij Crotec hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of wordt.

19.3 Beveiligingsmaatregelen

Ter bescherming van het systeem van Crotec, de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens alsmede alle overige gegevens zal Crotec de maatregelen nemen die haar redelijkerwijs goeddunken.

19.4 Inzage- en correctierecht

Op verzoek van de Opdrachtgever zal hij inzage krijgen in diens gegevens. Opdrachtgever heeft tevens het recht om Crotec te verzoeken diens gegevens te corrigeren.



Hoofdstuk 20

Geschil

20.1 Nederlands recht

Op deze voorwaarden en daardoor beheerste verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

20.2 Behandeling geschil

Ter zake van eventuele geschillen is bij uitsluiting de rechter te 's-Hertogenbosch bevoegd, behoudens indien de wet dwingend rechtelijk een andere Rechter aanwijst.

Hoofdstuk 21

Hoofdstuk 22

Slotbepalingen

22.1 **Wijziging en aanvulling Overeenkomst**

Wijzigingen en aanvullingen op de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden tussen partijen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

22.2 **Kennisgeving**

Kennisgevingen die partijen op grond van een Overeenkomsten/of Algemene Voorwaarden aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats.

22.3 **Afspraken**

Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd. De nietigheid of niet rechtsgeldigheid van een der bepalingen van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of niet-rechtsgeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk de strekkingen van de nietige of niet-rechtsgeldige bepalingen behouden blijft.

22.4 **Personeelsbeding**

Gedurende de duur van de Overeenkomst tot 12 maanden na beëindiging van de overeenkomst zullen partijen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij,(een) medewerker(s) van deze andere partij in dienst nemen, dan wel anderszins voor zich laten werken.

22.5 **Nietigheid**

Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze voorwaarden zullen partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid bloot staan.

22.6 **Chronologie**

Ingeval tussen opdrachtgever en Crotec meerdere overeenkomsten zijn gesloten met betrekking op gelijke, gelijksoortige of aanverwante producten en/of diensten, zijn telkens de tijd volgordelelijk meest actuele versies van de overeenkomst van Crotec en haar algemene voorwaarden op alle door Crotec geleverde producten en diensten van toepassing.