

# Algemene-voorwaarde



Samen zorg voor jouw succes



# Algemene voorwaarden Derow

Versie: 11 augustus 2020

## Artikel 1. Identiteit van de ondernemer

Derow is gevestigd aan Luitje Broekemastraat 106 te Purmerend. Derow is ingeschreven onder KVK 80031730 te Amsterdam en BTW nr NL003383812B79.

## Artikel 2. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- \* **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie Derow een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) of erfgenamen.
- \* **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen opdrachtgever en Derow ontstaan uit een aanbod of offerte gedaan door Derow en de geldige aanvaarding daarvan door Opdrachtgever.
- \* **Account(s):** de online omgeving die de Opdrachtgever door Derow ter beschikking wordt gesteld met als doel de Dienst(en) aan te vragen, te beheren dan wel te configureren.
- \* **Website:** iedere website of webshop die door Derow is ontwikkeld.
- \* **(Web)applicatie :** Online software programmatuur met maatwerk software mogelijkheden in Nodejs, javascript, Ruby, Rails of bijvoorbeeld Vue.js.
- \* **CMS:** Content management systeem
- \* **Prismic:** Een CMS, en specifiek een headless CMS met een API first aanpak. Het is een CMS die gehost wordt door Prismic en door middel van een webapplicatie kan er content gegenereerd worden.
- \* **Data:** de (persoons)gegevens die door Opdrachtgever zijn opgeslagen en toegankelijk zijn via de Dienst.
- \* **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie Derow een overeenkomst heeft gesloten.
- \* **Dienst(en):** de dienst die Derow ten behoeve van de Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede (maar niet uitsluitend) verstaan wordt:
  - **Domeinregistratie:** De Dienst bestaande uit het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam.



- Hostingdiensten: De Dienst bestaande uit opslag en/of doorgifte van Door Opdrachtgever aangeleverde materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting en/of e-maildiensten.
- (Virtuele) servers: De Dienst bestaande uit het aanbieden van servers of ruimte ten behoeve van het installeren en geïnstalleerd houden van Apparatuur
- \* SLA: de separaat afgesloten Service Level Agreement tussen Derow en Opdrachtgever waarin de afspraken over het niveau, de kwaliteit en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de dienst is opgenomen.
- \* Werkdagen: maandag tot en met vrijdag
- \* Werkuren: wisselende uren op werkdagen.
- \* Producten: de door Derow ontwikkelde of ontworpen websites, applicaties, layouts, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen of voortbrengselen ten behoeve en in opdracht van opdrachtgever, alsmede rechtstreeks daarop betrekking hebbende documentatie en met inbegrip van voorbereiden en beschrijvend ontwerp materiaal.
  - Programmatuur: alle ontwikkelde software, (web)applicaties, scripts en code, samen met de lay-out van de interface en bijbehorende bestanden: afbeeldingen, animaties, video's en geluidsbestanden.
  - Andere diensten zoals omschreven in de offerte van Derow.

### Artikel 3. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en alle door Derow gesloten overeenkomsten en geleverde diensten, producten en geleverde software programmatuur.
2. Door ondertekening van een overeenkomst met Derow verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en de verwerkersovereenkomst van Derow en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
3. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
4. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen derow en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van



de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

## Artikel 4. Offertes, aanbod en overeenkomsten

1. Een offerte van Derow is vrijblijvend, tenzij in de offerte schriftelijk anders vermeld wordt.
2. Offertes van Derow zijn vrijblijvend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
3. De Overeenkomst tussen Derow en Opdrachtgever komt tot stand doordat Opdrachtgever schriftelijk of per mail akkoord is gegaan met de inhoud van de offerte, dan wel op het moment dat Derow tot de uitvoering van de overeenkomst overgaat.
4. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt of wanneer Derow werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Derow verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
5. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft Derow het recht de prijzen hierop aan te passen.
6. Indien Opdrachtgever op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst minderjarig is, verklaart Opdrachtgever dat hij toestemming heeft van zijn ouders/voogden om de Overeenkomst te sluiten. Opdrachtgever verklaart tevens dat zijn ouders/voogden bekend zijn met deze Algemene Voorwaarden.
7. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Derow en de Dienst technisch dan wel definitief is opgeleverd aan Opdrachtgever ("de Ingangsdatum").
8. Derow is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk of per mail en ondertekend binnen dertig (30)dagen aan Derow wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
9. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de opdrachtgever en Derow zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.



10. Een samengestelde prijsopgave verplicht Derow niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

11. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

## Artikel 5. Prijzen en betalingsvoorwaarden

1. Vergoedingen voor het leveren van de Diensten vermeld op de website en offertes zijn in Euro en excl. BTW en onder voorbehoud van prijswijzigingen.

2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, zullen de verschuldigde bedragen jaarlijks, voorafgaand aan de nieuwe periode, aan opdrachtgever worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3. Bij verlenging van de opdracht of overeenkomst is Derow gerechtigd de prijzen telkens aan te passen met een maximum van 10% zonder dat opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen. Indien een leverancier van Derow echter tussentijds zijn prijzen verhoogd, is Derow gerechtigd deze verhoging per direct 1- op -1 door te berekenen aan opdrachtgever.

4. Betaling van het factuurbedrag dient maximaal 14 dagen na factuurdatum te geschieden, op de door Derow aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op. Restitutie is niet mogelijk bij niet tijdige annulering of opzegging.

5. Opdrachtgever gaat akkoord met de elektronische facturatie door Derow. Facturen zullen in PDF of ander passend formaat worden verzonden aan het bij Derow bekende e-mailadres van Opdrachtgever.

6. Alle kosten, vallende op de betaling, waaronder wissel- en bankkosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

7. De ondertekenaar van een offerte is solidair aansprakelijk met de Opdrachtgever, natuurlijke of rechtspersoon in naam van en voor rekening van wie hij handelt, in geval van machtsmisbruik, evenals in geval een volledige identificatie van deze klant ontbreekt. De overeenkomst tussen de partijen wordt als gesloten beschouwd vanaf het ogenblik dat de klant de offerte ondertekend heeft.

8. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke kosten zoals bepaald en berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke



incassokosten en met een rente van 3% per maand en een minimum van EUR 45,00 exclusief btw.

9. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven aan een incassobureau, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten inclusief wettelijke rente en overige kosten.

10. Een vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

11. Bij niet tijdige betaling kunnen alle accounts en domeinen van Opdrachtgever offline gehaald worden tot de volledige openstaande vordering betaald is inclusief rente en andere bijkomende kosten.

12. Na het verstrijken van de betaaltermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Derow gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst of het tijdelijk opschorten van de Dienst, zonder dat Opdrachtgever het recht heeft een vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.

13. Derow behoudt zich het recht voor om, indien Opdrachtgever in gebreke blijft, de Apparatuur of data van Opdrachtgever deels of geheel uit de Rackruimte of van de server te verwijderen en op te slaan, waarbij eventueel opslagkosten worden doorberekend aan Opdrachtgever. Derow zal vervolgens onverwijld Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen en een laatste termijn stellen voor de betaling, bij het verlopen daarvan zal Derow het eigendom van de Apparatuur verkrijgen en is zij gerechtigd de Apparatuur te verkopen en met de opbrengst de openstaande vorderingen te verrekenen.

## Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

1. Derow zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken. Derow houdt Opdrachtgever op de hoogte van de ontwikkelingen omtrent de uitgevoerde werkzaamheden.

2. Indien de overeenkomst tot uitvoering is aangegaan met het oog op uitvoering door een



bepaalde persoon zal Derow steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

3. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Derow aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Derow worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Derow zijn verstrekt, heeft Derow het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Derow is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Derow kenbaar behoorde te zijn.

5. Derow zal zijn best doen het werk, de programmatuur en benodigde andere diensten op te leveren binnen de in de offerte aangegeven termijn. De Opdrachtgever verplicht zich door ondertekening van de offerte zijn/haar medewerking hieraan te verlenen. Indien Opdrachtgever dit nalaat zal het totaalbedrag na het verstrijken van de oplevertermijn geheel worden gefactureerd.

6. Voor het schrijven van artikelen in opdracht van opdrachtgever heeft Derow het recht een opdrachtgever een opdrachtformulier te laten ondertekenen. Dit om bijvoorbeeld bij organisaties van evenementen te kunnen aantonen dat Derow hier opdracht voor heeft, zonder de ondertekende offerte te hoeven overleggen.

7. Indien door Derow of door Derow ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

8. Opdrachtgever vrijwaart Derow voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

9. Voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven is, dan is dit nimmer een fatale termijn. Genoemde leveringstermijnen zijn slechts indicatief en hebben in geen geval een fataal karakter, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Derow het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.



11. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Derow aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Derow worden verstrekt.

12. Indien gedurende een testperiode blijkt dat de programmatuur niet voldoet aan de overeengekomen specificaties, zal opdrachtgever Derow, hiervan uiterlijk op de laatste dag van de testperiode in kennis stellen onder vermelding van de specificaties waaraan de programmatuur niet voldoet, hier 'de gebreken'. Derow zal vervolgens de vermelde gebreken zo spoedig mogelijk herstellen en de programmatuur opnieuw leveren aan de Opdrachtgever. Op het moment van nieuwe levering vangt de testperiode opnieuw aan. In voorkomende gevallen zal de procedure zoals hierboven omschreven worden herhaald.

13 . Opdrachtgever wordt geacht de programmatuur te hebben geaccepteerd: (i) indien partijen geen installatie en evenmin een acceptatietest zijn overeengekomen: bij levering van de programmatuur; (ii) indien partijen een installatie zijn overeengekomen: na voltooiing van de installatie; (iii) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: na afloop van die testperiode; (iv) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen en zich een situatie voordoet als onder lid 1: nadat Opdrachtnemer de vermelde gebreken heeft hersteld.

14 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt geleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een andere fase en/of onderdeel onverlet.

15. Gedurende een periode van 1 (één) maand na (op)levering, installatie en/of testperiode, zal Derow eventuele ernstige gebreken in de programmatuur ten gevolge van het niet voldoen aan de specificaties herstellen, indien en voor zover zij binnen die periode schriftelijk van deze gebreken in kennis is gesteld door de Opdrachtgever.

16. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een correct en oordeelkundig gebruik c.q. toepassing van de programmatuur alsmede voor controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

17. Derow kan gedurende bovenomschreven garantieperiode zijn gebruikelijke commerciële tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien de gebreken in de programmatuur zijn veroorzaakt door gebruiksfouten en/of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, dan wel door overige niet aan Derow toe te rekenen oorzaken.





18. Het voorgaande geldt eveneens indien gebreken bij het uitvoeren van de acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van gebreken zal geschieden op een door Derow bepaalde locatie, Derow is gerechtigd om naar haar keuze definitieve dan wel tijdelijke oplossingen c.q. programma omwegen en/of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

19. Na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode is Derow niet gehouden eventuele gebreken in de programmatuur te herstellen, tenzij partijen hiertoe een onderhoudsovereenkomst zijn overeengekomen waarin dit expliciet vermeld staat.

20. Naast deze gegevens is Opdrachtgever gehouden actuele contactgegevens voor communicatie tussen Derow en Opdrachtgever te verstrekken aan Derow. Opdrachtgever zal bij wijziging van deze contactgegevens Derow hier onverwijld van op de hoogte brengen.

21. Indien de gegevens niet tijdig aan Derow worden verstrekt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft Derow het recht om nakomingen van haar verplichtingen op te schorten zonder zelf gehouden te zijn tot het uitkeren van enige schadevergoeding.

## Artikel 7. Wijzigingen en meerwerk

1. Indien Derow op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang de overeengekomen diensten en producten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Derow worden vergoed volgens de gebruikelijke standaard programmeer tarieven van Derow. Derow is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

2. Voor zover voor de diensten en producten een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, kan Derow opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

3. Na het goedkeuren van de offerte en het goedkeuren van de eerste opzet van de website is het niet mogelijk om kosteloos veranderingen aan het design te laten uitvoeren.

4. Tariefswijziging kan plaats vinden bij wijziging van de inhoud van de opdracht, bij verlenging van de opdracht of bij wijzigingen in voor Derow van toepassing zijnde wet- en regelgeving.



5. Eventuele wijzigingen aan bijvoorbeeld een website, webwinkel of webapplicatie worden gedaan onder werktijden (mits anders overeengekomen) tegen het standaard uurtarief.

6. Meerwerk wordt verrekend met de overgekomen uurtarief. Mocht dit tarief niet vermeld zijn en is er geen SLA-silver of SLA-goud afgenomen in de overeenkomst dan wordt € 55,50 excl BTW per uur gerekend voor werkdagen en € 75,50 excl BTW per uur in de weekenden.

## Artikel 8. Gebruik van programmatuur

1. Opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief en niet- overdraagbaar gebruiksrecht voor de programmatuur van het product met betrekking tot de overeengekomen doelstellingen voor zijn bedrijf of organisatie. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd 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 anders schriftelijk overeengekomen.

3. Opdrachtgever zal alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur onverwijld aan Derow retourneren indien het boven omschreven gebruiksrecht van de programmatuur wordt beëindigd. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever Derow zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk bevestigen.

4. Iedere garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Derow wijzigingen in de programmatuur heeft aangebracht c.q. heeft doen aanbrengen.

5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een correct en oordeelkundig gebruik c.q. toepassing van de programmatuur alsmede voor controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

6. Derow kan niet aansprakelijk worden gesteld voor directe of indirecte schade door het installeren of het gebruik van de software/programmatuur of door het gebruik van door de software gegenereerde data. Alle door de software gegenereerde data is de directe verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Conversiefouten of andere fouten



kunnen nooit de fout zijn van Derow ook al worden ze door de door Derow geleverde software gegenereerd.

7. Indien software wordt gebruikt in combinatie met verkeerde of defecte hardware of in combinatie met daartoe niet geëigende software, kan door Opdrachtgever geen aanspraak worden gemaakt op enigerlei garantie.

8. Derow aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de eventuele aanwezigheid van virussen op de door haar geleverde informatiedragers of op via het Internet geleverde of binnengehaalde gegevens of software. Opdrachtgever dient de aangeleverde informatiedragers, gegevens of software zelf op aanwezigheid van virussen te testen.

9. Derow aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor gebreken en/of onvolkomenheden aan de ontwikkelde software of programmatuur, voor zover deze niet door de acceptatietest aan het licht zijn gekomen of door updates / upgrades zijn ontstaan.

10. De aanwezigheid van fouten (bugs) in de software die de functionaliteit van de software niet belemmeren geven Opdrachtgever nimmer het recht de betrokken software geheel of gedeeltelijk af te keuren. De aansprakelijkheid van Derow gaat nimmer verder, dan in een volgende versie van de software deze fouten te verhelpen.

11. De Opdrachtgever kan maximaal het aantal overeengekomen megabyte(s) aan informatie op de server van Derow opslaan. Voor het overschrijden van de opslagcapaciteit alsmede dataverkeer is een vergoeding verschuldigd.

12. Derow is niet aansprakelijk voor schade die uit het gebruik of overschrijding van deze diensten voortvloeit.

13. De Opdrachtgever zal algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden voor de communicatie over het internet in acht nemen, in het bijzonder de regels van de etiquette.

14. De Opdrachtgever verricht geen handelingen waarvan zij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige gebruikers van het internet en/of daarop aangesloten netwerken hindert.

15. De Opdrachtgever is gehouden alle door Derow kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals neergelegd in deze algemene leveringsvoorwaarden, en overeenkomst en zoals door Derow op haar website, via schriftelijke berichtgeving of anderszins meegedeeld, in acht te nemen.

16. De Opdrachtgever zal de diensten en/of producten niet op enigerlei wijze (doen) gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of voor handelingen die de Diensten of het Internetverkeer belasten of verstoren, waaronder maar niet beperkt tot:



- het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten;
- diefstal van gegevens;
- de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie;
- de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, (kinder)porno, crimineel;
- het zonder toestemming binnendringen van computers of netwerken;
- vernieling, beschadiging of het onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen;
- het doorbreken van technische beveiligingen;
- het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag;
- het zich verschaffen van toegang door middel van een valse sleutel, valse code of valse hoedanigheid;
- het verspreiden van virussen;
- het in gang zetten of laten voortbestaan van processen waarvan redelijkerwijs kan worden vermoed dat dit de overige gebruikers van het internet hindert of de diensten nadelig beïnvloedt.

17. De opdrachtgever mag in geen enkele zin kopieën van het product maken.

## Artikel 9. Buitengebruikstelling

1. Derow is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de server, applicatie en/of Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud en/of aanpassingen ter verbetering van het systeem of de applicatie, zonder dat hiervoor enig recht op schadevergoeding van Opdrachtgever jegens Derow ontstaat.

2. Derow heeft het recht geleverde Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Derow niet nakomt en/of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden en/of op verzoek van het bevoegde gezag. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ondanks de buitengebruikstelling bestaan.

3. Tot indienststelling wordt weer overgegaan zo spoedig mogelijk nadat Opdrachtgever zijn verplichtingen is nagekomen een ter zake vastgesteld bedrag voor indienststelling heeft voldaan en/of indien Derow toestemming heeft van het bevoegde gezag.



4. Derow heeft het recht met onmiddellijke ingang de Opdrachtgever af te sluiten, de overeenkomst te ontbinden of andere maatregelen te nemen die haar geraden voorkomen indien zij op grond van haar ter beschikking staande informatie vermoedt dat de Opdrachtgever de beschikbare ruimte gebruikt in strijd met één van de bepalingen in dit artikel. In dit geval heeft de Opdrachtgever geen recht op restitutie van enige vooruitbetaalde gebruiksvergoeding of vergoeding van schade.

5. Derow behoudt zich het recht voor om de eventuele schade, die in verband hiermee is geleden, op de Opdrachtgever te verhalen.

6. Derow heeft het recht om haar systemen, inclusief de dienst, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Derow zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten werkuren (van uw onderneming) om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Derow is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

## Artikel 10. Onderhoud en storingen

1. Derow voert onderhoud uit en verwerkt updates en upgrades volgens een onderhoudscontract met SLA.

2. Derow biedt geen garantie op de uitvoering van wijzigingen en onderhoud.

3. Derow heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen.

4. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit of programmatuur, zal Derow zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen.

5. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Derow is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

6. Derow zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

7. Derow verzamelt, ordent en verwerkt verkregen data / content van de opdrachtgever op (bestaande) pagina's van de website volgens een onderhoudscontract.



8. Met het onderhoudscontract worden uren achteraf volgens uurtarief in rekening gebracht. Indien gewenst kan er met een strippenkaart uren vooraf ingekocht worden tegen gereduceerde prijs.
9. Er is geen restitutie van de overgebleven uren mogelijk. Elk aanvullend uur wordt berekend volgens het uurtarief.
10. Onderhoud geschiedt middels een afgesloten SLA contract.
11. De opzegtermijn voor een (onderhouds)contract is drie maanden voor het einde van de contractdatum.

## Artikel 11. Diensten

1. Een aanvaarde opdracht leidt slechts tot een inspanningsverbintenis van Derow. Derow verplicht zich opdrachten naar beste inzicht en vermogen, rekening houdende met de stand der techniek en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uit te voeren. Bij het uitvoeren van een adviesopdracht verplicht Derow zich om op zorgvuldige wijze om te gaan met de belangen van Opdrachtgever.
2. Derow kan niet garanderen dat met de door hem uitgevoerde werkzaamheden immer het door Opdrachtgever gewenste resultaat kan bereiken. Derow houdt Opdrachtgever op de hoogte van de ontwikkelingen omtrent de uitgevoerde werkzaamheden.
3. Derow behoudt het recht bepaalde werkzaamheden door derden te laten uitvoeren met dezelfde kwalificaties indien dit voor een goede uitvoering van de overeenkomst vereist, in geval onder de voorwaarde zoals omschreven in artikel 23 Aansprakelijkheid. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt duidelijk uitgesloten.
4. Derow is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden voortvloeien uit adviezen tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en/of eventuele andere vooraf vastgesteld voorwaarden kan worden volbracht.
5. Opdrachtgever heeft na de eerste voltooiing van Derow het recht om feedback te geven waarna de eventuele tweede voltooiing wordt gezien als afronding en oplevering van de opdracht.
6. Indien de overeenkomsten in fasen wordt uitgevoerd, kan Derow de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.



7. Derow is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen.

## Artikel 12. Domeinnaam registratie

1. Op aanvraag en het gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn van toepassing de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder doch niet uitsluitend de SIDN. De desbetreffende instantie beslist over de verlening van domeinnamen en/of IP- adressen. Derow vervult bij aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd.
2. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van Opdrachtgever. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam. Opdrachtgever vrijwaart Derow tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinnaam.
3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van Derow, waarin vermeld wordt de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
4. Bij een niet – gehonoreerde domeinnaam is Derow nimmer aansprakelijk voor schade en is Opdrachtgever evenwel administratiekosten verschuldigd.

## Artikel 13. Gebruik van identificatie / inloggegevens

1. Derow zal identificatiegegevens, adressering gegevens en/of codes uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Diensten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze gegevens en/of codes.
2. Indien er sprake is van verlies, diefstal en/of andere vormen onrechtmatig gebruik dient Opdrachtgever Derow hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen treffen.

## Artikel 14. Hostingdiensten

1. Indien Opdrachtgever hostingdiensten afneemt, zal Derow zorgdragen voor apparatuur en faciliteiten voor data opslag en e-mail faciliteiten.



2. Derow zal zo spoedig mogelijk na aanvang van de Overeenkomst een ruimte (CMS) inrichten ten behoeve van de Dienst. Indien zulks is overeengekomen, zullen de inloggegevens voor toegang tot deze ruimte door Derow worden toegestuurd aan Opdrachtgever.
3. Derow zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van de Dienst en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Derow biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).
4. Derow zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkdagen, voor zover een van toepassing zijnde SLA niet anders bepaalt.
5. Opdrachtgever verstrekt hierbij aan Derow een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Derow verspreide Data te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Derow geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Derow.
6. Indien Opdrachtgever een anti-virus dan wel anti-spam software bij Derow afneemt, verklaart Opdrachtgever bekend te zijn met de (licentie)voorwaarden van de betreffende softwareleverancier. Derow is niet verantwoordelijk voor correcte werking van de anti-virus dan wel anti-spam software.
7. Indien Opdrachtgever software bij Derow afneemt ten behoeve van het beheren van een website (dan wel Prismic of een eigen ontwikkeld CMS), verklaart Opdrachtgever bekend te zijn met de (licentie)voorwaarden van de betreffende softwareleverancier. Derow is niet verantwoordelijk voor correcte werking van deze Prismic software.
8. Alle wijzigingen met betrekking tot de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
9. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Dienst door te leveren (te “resellen”), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
10. Derow zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Derow, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de





Overeenkomst of wanneer Derow daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Derow zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

11. Derow zal zich inspannen de aansluiting of de toegang tot de gegevens, die worden opgeslagen, te beveiligen. Derow geeft geen garantie voor de aangebrachte beveiliging. Derow sluit elke aansprakelijkheid voor schade, die ondanks de door haar genomen voorzorgsmaatregelen mocht ontstaan ten aanzien van de beveiliging van gegevens uit.

12. De Opdrachtgever is ermee bekend en aanvaardt dat de ter beschikking gestelde programmatuur en apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Derow of diens licentiegegevens bevatten. De Opdrachtgever verbindt zich deze programmatuur en apparatuur geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze haar ter beschikking zijn gesteld.

13. Derow zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Derow opgeslagen Data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

14. Derow zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Derow. Derow kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.

15. Derow stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hiervoor een aanvullende SLA heeft afgenomen en/of dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst is opgenomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om reservekopieën van de bij Derow opgeslagen Data te maken.

16. Indien naar het oordeel van Derow een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Derow of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Derow gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.



## Artikel 15. Opslag- en datalimieten

1. Derow kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte en dataverkeer die Opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Dienst.
2. Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Derow na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte of dataverkeer die op de Website of in de offerte worden vermeld.
4. De logfiles en de administratie van Derow gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Opdrachtgever en zijn derhalve bepalend, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
5. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.
6. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (distributed) denial-of-service aanval), is Derow gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar Opdrachtgever.

## Artikel 16. Server software

1. Derow zal zich inspannen om de server software up-to-date te houden. Derow is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers.
2. Derow is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
3. Derow geeft de garantie dat wijzigingen in de software of configuratie op haar hosting infrastructuur (bijvoorbeeld updates) geen nadelige invloed zullen hebben op de beschikbaarheid van de server.
4. Bij het bieden van deze garantie hanteert Derow de status van de software zoals deze door de desbetreffende leverancier wordt aangegeven. Indien software de status “end of life” heeft gekregen, versneld wordt uitgefaseerd, niet meer wordt onderhouden en/of geen



updates voor beveiligingsproblemen meer ontvangt, zal Derow met het oog op de veiligheid van haar infrastructuur deze software ook uitfaseren. De in het vorige lid genoemde garantie komt dan te vervallen.

5. Derow is in dit geval niet verplicht om Opdrachtgever kosteloos te assisteren bij het doorvoeren van vereiste wijzigingen in de webapplicatie, website of webshop, of het overbrengen van de webapplicatie naar de hosting infrastructuur van een derde partij.

## Artikel 17. Duur en beëindiging

1. Overeenkomsten worden aangaan voor een duur van bepaalde tijd.
2. Contracten met betrekking tot domeinnaamregistratie en hosting kennen een termijn van 12 maanden met een opzegtermijn van 3 maanden. Deze contracten worden elk jaar stilzwijgend verlengd.
3. (Onderhouds)contracten kennen een minimale looptijd van zes (6) maanden en worden ieder jaar stilzwijgend verlengd met 1 jaar. Na het verstrijken van de minimale looptijd kan de overeenkomst op elk moment schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
4. Derow restitueert bij opzegging door opdrachtgever van hosting, domeinnaam en andere lopende contracten voor het verlopen van de periode geen gelden of andere tegoeden.
5. Derow kan een overeenkomst met de opdrachtgever direct beëindigen wanneer de opdrachtgever zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met Derow gesloten overeenkomst(en) inclusief de bijbehorende voorwaarden en betalingen.
6. Derow heeft het recht geleverde producten en diensten tijdelijk of geheel buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever de overeenkomst en verplichting jegens Derow niet nakomt of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Derow zal opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in alle redelijkheid en billijkheid niet van Derow kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.
7. Derow kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen en/of de domeinnaam opheffen indien opdrachtgever aan een of meer van zijn verplichtingen jegens Derow niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt.
8. Derow is gerechtigd de overeenkomst, zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, op te schorten, dan wel met onmiddellijke ingang te ontbinden en zonder dat Derow hierdoor schadeplichtig wordt jegens Opdrachtgever, indien:



- a. opdrachtgever failliet is verklaard, dan wel een aanvraag hiervoor is ingediend;
- b. voor opdrachtgever voorlopige of definitieve surseance van betaling is aangevraagd of verkregen;
- c. opdrachtgever het vrije beheer over (een deel van) zijn vermogen heeft verloren;
- d. Derow redenen heeft te twifelen aan de betalingsmogelijkheid van Opdrachtgever om (tijdig) aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen;
- e. opdrachtgever (een van) diens verplichtingen niet (volledig) nakomt;
- f. of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft dan geen recht op enige schadevergoeding.

9. Na beëindiging van de hosting ( en/of andere contracten ) kan het domein naar een andere provider worden verhuisd, mits aan alle betalingsverplichtingen door opdrachtgever voldaan zijn. Derow zal de verhuizing van de domeinnaam tegenhouden zolang er openstaande facturen zijn hetzij de domeinnaam technisch opheffen. Derow verstrekt bij het herplaatsen van een website tegen haar uurtarief.

10. Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, heeft Derow het recht de door Opdrachtgever opgeslagen gegevens permanent te verwijderen, ongeacht of Opdrachtgever deze heeft gedownload of niet.

11. Het wissen van voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken.

## Artikel 18. Levering en levertijd

1. Wanneer in de overeenkomst een termijn overeengekomen is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden en/of levering van de dienst is dit te allen tijde vanuit Derow een indicatieve termijn maar nooit een fatale termijn. Derow spant zich naar behoren in om de overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of opgegeven termijn brengt Derow niet in verzuim.

2. Derow is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings) termijnen die, vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden, waaronder omstandigheden veroorzaakt door Opdrachtgever, waaronder het niet tijdig aanleveren van de juiste informatie of data, welke zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden.

3. Indien Derow, ongeacht de omstandigheden en oorzaken, verwacht een termijn te overschrijden zal Derow de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen. In geval van overmacht aan de zijde van Derow zal de termijn worden verlengd.



4. Levering geschiedt vanaf bedrijf van Derow. Opdrachtgever is verplicht de dienst af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is Derow gerechtigd de Diensten en/of Producten op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

5. Derow is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Plaatsing van een website of applicatie geschiedt zo spoedig mogelijk na schriftelijke opdracht en aanlevering van gegevens en promotiemateriaal, of op een later af te spreken tijdstip.

6. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen geschiedt verzending van de dienst voor rekening en risico van opdrachtgever, ook indien het vervoer door ons en/of voor onze rekening mocht geschieden.

7. Overschrijding van de levertijd geldt echter nimmer als wanprestatie en laat de verplichting aan Opdrachtgever om de producten en diensten af te nemen onverlet. In geen geval is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te annuleren, de ontvangst van de goederen of de betaling daarvan te weigeren, of op schadevergoeding aanspraak te maken.



## Artikel 19. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Derow en personen werkzaam in de opdracht ter uitvoering van de overeenkomst, ons personeel daaronder begrepen, kunnen op geen enkele wijze door opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor de schade van welke aard dan ook, bedrijfsschade en andere gevolgschade door wie dan ook geleden, voortvloeiende uit, of in verband staande met door ons geleverde of ter beschikking gestelde producten of diensten, tenzij een dergelijke schade te wijten is aan opzet of grove schuld.
2. Derow aanvaardt geen wettelijke verplichting tot schadevergoeding voor directe schade en gevolgschade.
3. De aansprakelijkheid van Derow zal ten alle tijden beperkt blijven tot het aan opdrachtgever in rekening gebrachte of nog in rekening te brengen gedeelte.
4. De Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de aan hem door Derow verschaft gebruikersnamen en wachtwoorden en de toegang die daarmee verkregen wordt, zelfs in het geval de opdrachtgever van dat gebruik en/of toegang niet op de hoogte is.
5. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.
6. Derow is nimmer aansprakelijk voor calamiteiten ( zoals brand, overstroming, diefstal of vandalisme e.d, die de toegang van de website van de opdrachtgever onmogelijk maakt.
7. Opdrachtgever vrijwaart Derow voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Derow geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen.
8. Indien Derow om welke redenen dan ook een back up van een account/website moet terugplaatsen kan opdrachtgever hier geen rechten aan ontleen. Een back-up is slechts een momentopname. Derow is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor informatie die eventueel verloren is gegaan. Het terugplaatsen zal volgens "best effort" gebeuren zonder responstijd tegen het geldende uurtarief.



## Artikel 20. Overmacht

1. In geval van overmacht is Derow gerechtigd de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, zulks zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat zij deswege tot schadeloosstelling verplicht zullen zijn.
2. Onder overmacht om aan onze verplichtingen te voldoen geldt elke vreemde oorzaak, welke niet aan Derow kan worden toegerekend en die de nakoming van de overeenkomst belet, of in zo ernstige mate belemmert of bezwaarlijk maakt, dat die nakoming in redelijkheid niet van ons kan worden gevergd.
3. Derow is niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen bij een hosting provider, domeinnaam registrant of anderen waarop Derow geen invloed kan uitoefenen.
4. In geval van overmacht is Derow niet gehouden tot het nakomen van enige verplichtingen.
5. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichtingen tot vergoeding van schade aan de andere partij.

## Artikel 21. Diverse bepalingen

1. Mocht enige bepaling van deze voorwaarden naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing zijn of in strijd met de openbare orde of wet zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd en zullen partijen deze vervangen door één of meer bepalingen welke zo nauw mogelijk aansluiten bij de strijdige bepaling(en) en zullen overigens deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
2. Op al Derow haar aanbiedingen en met ons gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
3. Derow kan op ieder gewenst moment zonder voorafgaande kennisgeving en opgaaf van redenen de algemene voorwaarden wijzigen en aanvullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijzigingen op de website. Indien de opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij de overeenkomst ontbinden. Dit ontslaat de opdrachtgever echter niet van zijn verplichtingen tot betalen voor de reeds geleverde diensten.



4. Derow heeft het recht om geleverde producten en diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen indien onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn.
5. Derow is niet aansprakelijk voor prijswijzigingen die door de hostingproviders of derden worden doorgevoerd. Deze prijzen worden zonder kennisgeving door Derow doorgevoerd.
6. Derow is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het registreren (met persoonsgegevens) van domeinnaam en hosting bij een hostingprovider en/of domeinnaam registrant.

## Artikel 22. Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit de overeenkomst en betrekking hebben op het resultaat zijn van de door de Derow verleende diensten en werkzaamheden rusten bij Derow, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen door partijen.
2. De door Derow bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte intellectuele eigendommen en/of licenties waaronder ontwikkelde scripts, templates en programma's blijven eigendom van en/of blijven toekomen aan Derow.
3. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het intellectuele eigendom voor de duur van de overeenkomst. Verhuizing van een website doet hier niets aan af.
4. De door Derow verstrekte stukken aan Opdrachtgever zijn uitsluitend bestemd voor de uitvoering van de overeenkomst. Het is opdrachtgever niet toegestaan om verkregen informatie openbaar te maken en/of te verveelvoudigen in welke vorm dan ook. Hieronder wordt onder andere verstaan het bewerken, verkopen, het ter beschikking stellen, verspreiden en het – al dan niet na bewerking – integreren in netwerken, uitgezonderd dat een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging schriftelijk door opdrachtnemer is toegestaan en/of een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging voortvloeit uit de aard van de overeenkomst met opdrachtnemer.
5. Alle door Derow geleverde informatie blijft eigendom van Derow. Na afloop van de overeenkomst kan Derow Opdrachtgever verzoeken geleverde informatie zoals rapportages en documenten binnen een maand retour te zenden.
6. Derow behoudt het recht de vergaarde kennis die bij uitvoering van de werkzaamheden tot stand is gekomen te gebruiken voor andere doeleinden voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever aan derden wordt verstrekt.





7. Opdrachtgever vrijwaart Derow voor de aanspraken van derden inzake intellectuele eigendomsrechten.

8. Opdrachtgever is eigenaar van alle wachtwoorden en andere verkregen documenten die betrekking hebben op de website zoals domeinnaam en hosting. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt zonder uitdrukkelijk tevoren gevraagde en gegeven toestemming van de opdrachtgever.

9. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Derow of diens licentiegevers. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

11. De opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Derow of diens licentiegevers bevatten. De opdrachtgever verbindt zich deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

12. Eigen ontwikkelde content management systemen en andere applicaties worden als licentie gebruikt. Het is niet toegestaan om zonder schriftelijke overeenkomst dit elders te installeren of te gebruiken dan op de werkelijke locatie waar dit geïnstalleerd is.

13. Het is niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming code en scripts te hergebruiken op andere websites.

14. Alle aan Derow verstrekte goederen worden aan Opdrachtgever terug gegeven als deze dat wenst.

## Artikel 23. Support

1. Support omvat het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke (email) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten en Diensten. Derow biedt een dienstverlening als het gaat om de beschikbaarheid van services, reactietijden bij storingen en reactietijden op beheer aanvragen.



2. Support wordt onder het standaard SLA verwerkt.

3. Voor bedrijven die liever scherpere afspraken zwart op wit hebben staan bestaat de mogelijkheid dit in een Service Level Agreement (SLA) vast te leggen. Hiervoor zijn 3 verschillende mogelijkheden:

- Bronze (Basis - Altijd)
- Zilver (meerprijs per maand)
- Goud (meerprijs per maand)

4. De gemaakte uren zullen achteraf aan opdrachtgever gefactureerd worden.



# Bijlage Verwerking persoonsgegevens

Indien Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing.

## Artikel 1. Algemeen

1. De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
2. Bij de verwerking van Persoonsgegevens kan Opdrachtgever worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke, of indien Opdrachtgever de Persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als Verwerker. Leverancier (Derow) vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt) de rol van Verwerker of subverwerker.

## Artikel 2. Doeleinden van de verwerking

1. Leverancier verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. Leverancier zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal Leverancier op de hoogte stellen van de verwerking doeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd. In het addendum van deze Bijlage is vastgelegd om welke categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens het gaat.
3. Leverancier heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. Leverancier neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.



## Artikel 3. Verplichtingen leverancier

1. Ten aanzien van de in artikel 2 genoemde verwerkingen zal Leverancier zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van Persoonsgegevens.
2. Leverancier zal Persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de Opdrachtgever aan Leverancier zullen worden aangeleverd.
3. Leverancier zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Bijlage.
4. De verplichtingen van Leverancier die uit deze Bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Leverancier.
5. Leverancier zal Opdrachtgever in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
6. Leverancier zal Opdrachtgever de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn.

## Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. Partijen zullen zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving.
2. De toegestane verwerkingen zullen door Leverancier worden uitgevoerd binnen een (semi-) geautomatiseerde omgeving.
3. Leverancier is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor alle overige verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de Persoonsgegevens door Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Leverancier zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Leverancier niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Opdrachtgever.



4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

## Artikel 6. Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Opdrachtgever verleent Leverancier hierbij toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen.

2. Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers. Opdrachtgever heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een subverwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend.

3. Leverancier zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Leverancier zijn overeengekomen. Leverancier staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

## Artikel 7. Beveiliging

1. Leverancier zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

2. Leverancier staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Leverancier zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

3. Opdrachtgever stelt enkel Persoonsgegevens ter verwerking aan Leverancier ter beschikking, indien Opdrachtgever zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## Artikel 8. Meldplicht

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidde tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de



ongoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) zal Leverancier, zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever hierover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Leverancier spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.

2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Leverancier meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.



3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:

Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;

- a) Wat is het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
- b) Wat is de (voorgestelde) oplossing;
- c) Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
- d) Contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- e) Wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf, Opdrachtgever, toezichthouder).

## Artikel 9. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan Leverancier, zal Leverancier het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp benodigd heeft van Leverancier voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal Leverancier hieraan meewerken en kan Leverancier hiervoor onverwijld kosten in rekening brengen.

## Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle Persoonsgegevens die Leverancier van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Bijlage, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Leverancier zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of Indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst of deze Bijlage en indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

## Artikel 11. Audit

1. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bijlage.



2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Leverancier aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Leverancier aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze Bijlage door Leverancier. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Opdrachtgever, eens per jaar plaats.
3. Leverancier zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs (behoudens privacygevoelige gegevens van derden), en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.
4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
5. De redelijke kosten voor de audit worden door de Opdrachtgever gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren ICT-deskundige altijd door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

## Artikel 12. Duur en opzegging

1. De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
2. De Bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.
3. Partijen mogen deze Bijlage alleen wijzigen met wederzijdse instemming.
4. Na beëindiging van de Bijlage vernietigt Leverancier de van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen anders overeenkomen.

