

# Algemene Voorwaarden - Geenens Software Development

---

*De algemene voorwaarden zijn voor het laatst aangepast op 16-04-2018. (o.a. i.v.m. de AVG-wetgeving)*

## Artikel 1. Definities

- a) Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met GSD een overeenkomst heeft gesloten.
- b) GSD: Geenens Software Development
- c) Product/Dienst: Apparatuur, programmatuur en/of aanpassingen aan programmatuur, waarvan GSD de maker is, implementatie van computernetwerken, automatiseringsadvies waaronder begrepen helpdeskfuncties, het bieden van datacommunicatie en andere overeengekomen activiteiten en goederen van gelijke aard.
- d) Systeem: computerapparatuur en aanverwante apparatuur waarmee GSD Klant toegang verleent tot de datacommunicatievoorzieningen.
- e) Locatie: de fysieke omgeving waarin het Systeem van Klant is opgesteld en wordt aangesloten op de datacommunicatievoorzieningen.
- f) Netiquette: de algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet zoals vastgelegd in RFC 1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
- g) Schijfruimte: opslagruimte die GSD aan Klant ter beschikking stelt, bijvoorbeeld ten behoeve van het versturen en ontvangen van e-mail of het beschikbaar stellen van een website.
- h) Website: één of meer Internet-pagina's.
- g) Overeenkomst: de overeenkomst tussen GSD en Klant.
- i) Functionaliteit: de gebruiksfuncties en -mogelijkheden van de aan de Dienst ten grondslag liggende computerprogrammatuur, al dan niet onderverdeeld in deelfunctionaliteiten en/of modules.
- j) Gebrek: het niet, dan wel niet volledig, voldoen van Functionaliteit aan de overeengekomen specificaties.
- k) Gebruiker: een aan Klant toe te rekenen persoon (deelnemer of medewerker) die van de Functionaliteit gebruik maakt.
- l) Support: het tijdens Werkuren door GSD, per e-mail en/of door middel van een website of helpdesk, verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van Functionaliteit, alsmede het verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daar onder mede begrepen Gebreken, die het ongehinderd gebruik van Functionaliteit en/of Dienst belemmeren en het oplossen van deze problemen.
- m) Bug: fout waardoor een programma niet goed functioneert.

## Artikel 2. Toepassing

- a) Door het aangaan van een overeenkomst met GSD gaat Klant akkoord met deze Algemene Voorwaarden en de Acceptable Use Policy van GSD en worden alle betrekkingen tussen GSD en Klant onderworpen aan deze Algemene Voorwaarden en de Acceptable Use Policy.
- b) Van deze voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken door een schriftelijk verklaring die door een bevoegd vertegenwoordiger van GSD is ondertekend.
- c) Deze Algemene Voorwaarden vervangen alle voorgaande Algemene Voorwaarden.
- d) Eventuele voorwaarden van de Klant bij een Overeenkomst met GSD zijn niet van toepassing, tenzij deze door GSD schriftelijk zijn aanvaard.
- e) Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven. Partijen zijn gehouden alsdan zoveel mogelijk overeenkomstig de nietige of vernietigde bepaling in de dan ontstane situatie te voorzien.
- f) De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met GSD, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

## Artikel 3. Aanbiedingen

- a) Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
- b) De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- c) De door GSD gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. GSD is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door Klant schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
- d) De Overeenkomst tussen GSD en Klant komt tot stand door het plaatsen van een schriftelijke (waaronder ook begrepen een per telefax of langs elektronische weg geplaatste) of mondeling (telefonische) bestelling dan wel opdracht bij GSD en de aanvaarding van deze bestelling dan opdracht door GSD. Klant aanvaardt door zijn schriftelijke of mondelinge bestelling of verstrekking van de opdracht deze algemene voorwaarden.
- e) Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is GSD daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij GSD anders aangeeft.
- f) Een samengestelde prijsopgave verplicht GSD niet tot het uitvoeren van een gedeelte van een opdracht of order tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- g) Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- h) Indien er sprake is van een abonnementsvorm is GSD is gerechtigd de prijzen voor het gebruik van de software jaarlijks te wijzigen. GSD zal de klant hiervan schriftelijk of via de e-mail 2 maanden voor de inwerkingtreding van de wijziging op de hoogste stellen.
- i) Indien de klant de prijswijziging niet accepteert, kan de klant de overeenkomst tussentijds opzeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt. De opzegging dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden binnen 1 maand nadat GSD de klant op de hoogte heeft gesteld van de prijswijziging. De klant is niet bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging van de prijzen voortvloeit uit een wettelijke bepaling of regeling.
- j) GSD is gerechtigd jaarlijks de prijzen en tarieven te verhogen op basis van de prijsindexcijfers (de dienstenprijsindex) zoals die door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) worden vastgesteld en gepubliceerd. Als basisjaar voor de dienstenprijsindex geldt het jaar 2010 (2010=100)
- k) Voor doorlopende projecten welke op uurbasis worden gefactureerd, kan er een gereduceerd tarief zijn afgesproken. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is dit uurtarief geldig tot 3 maanden na livegang van het project. Na deze periode is het GSD toegestaan het standaard uurtarief te hanteren.

## Artikel 4. Verplichtingen GSD

- a) Het Product wordt naar beste weten en kunnen geleverd, doch zonder enige garantie, tenzij er een SLA (Service Level Agreement) is overeengekomen. In dat geval wordt het Product geleverd conform de service niveau specificaties als overeengekomen in de SLA.
- b) Klant kan geen aanspraak maken op compensatie voor eventuele schade ontstaan door het niet tijdig leveren van een product.
- c) GSD zal een redelijke inspanning leveren om haar Product zoals overeengekomen te leveren.
- d) GSD onthoudt zich van het inzien van e-mail en/of andere gegevens van Klant en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij GSD hiertoe krachtens de wet verplicht is, dan wel ingeval de klant handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met artikel 5.b tot en met 5.d van deze Algemene Voorwaarden en/of de bepalingen van de Acceptable Use Policy.
- e) GSD is vrij om bij tariefwijzigingen van datacommunicatieverkeer deze aan Klant door te berekenen. Klant heeft alsdan evenwel gedurende één maand na schriftelijke mededeling van de tariefwijziging het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds te beëindigen.
- f) Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft GSD het recht, zonder kennisgeving aan Klant bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

## Artikel 5. Toegangsregeling

- a) Klanten van GSD hebben in principe geen toegang tot de Locatie.

# Algemene Voorwaarden - Geenens Software Development

---

## Artikel 6. Verplichtingen Klant

- a) Klant stelt GSD steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in zijn naam, adres, e-mailadres en desgevraagd bank- of girorekeningnummer. Deze mededeling gebeurt onder vermelding van een ingangsdatum, bij gebreke waarvan de datum van ontvangst van de mededeling door GSD als ingangsdatum zal gelden.
- b) Klant onthoudt zich van het opslaan en/of verspreiden van MP3-bestanden, illegale programmatuur, racistisch of discriminerend materiaal en/of elk ander materiaal dat wettelijk verboden is of inbreuk maakt op rechten van derden.
- c) Klant zal zich houden aan de Netiquette. Voorts onthoudt Klant zich ervan overige Klanten of Internet-gebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan het Systeem. Het is Klant verboden processen of programma's (al dan niet via het Systeem) te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks GSD, overige klanten of Internet-gebruikers hindert of schade toebrengt.
- d) Klant vrijwaart GSD van alle juridische aanspraken met betrekking tot de door Klant opgeslagen gegevens, informatie, website(s) en dergelijke.
- e) Het is Klant niet toegestaan zodanig gebruik te maken van het Product dat daardoor schade kan ontstaan aan het Product, en/of aan derden, of waardoor een verstoring in de beschikbaarheid ontstaat.
- e) Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Klant.

## Artikel 7. Wanprestatie

- a) GSD behoudt zich het recht voor om bij wanprestatie of wanbetaling van Klant en na schriftelijke waarschuwing de server af te sluiten van het Internet. Daarnaast behoudt GSD zich het recht voor om pagina's welke het functioneren van GSD en/of haar gebruikers in gevaar kunnen brengen te verwijderen dan wel af te sluiten.

## Artikel 8. Aansprakelijkheid

- a) Klant dient voorafgaand aan eventuele werkzaamheden een recente kopie van alle relevante digitale informatie op deugdelijke wijze op te slaan. GSD kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het op enigerlei wijze verloren gaan van digitaal opgeslagen informatie.
- b) GSD is niet aansprakelijk voor schade aan apparatuur en/of programmatuur die is ontstaan als gevolg van programmatuur die erop is gericht schade toe te brengen, zoals bijvoorbeeld computervirussen. GSD mag antivirusprogrammatuur gebruiken om de schade aan haar systemen te beperken en geïnfecteerde bestanden verwijderen of isoleren als zij dat nodig acht.
- c) GSD is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen, maar niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- d) GSD is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door derden ontstaan bij het gebruik van het Product.
- e) Voor zover aansprakelijkheid door GSD niet is uitgesloten en het directe schade betreft, is deze beperkt tot maximaal het factuurbedrag die betrekking heeft op de geleverde prestatie waardoor de schade is ontstaan, doch maximaal € 5.000,- (zegge: vijfduizend euro), althans het maximale bedrag dat door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van GSD in het onderhavige geval zal worden uitgekeerd.
- f) In afwijking van hetgeen onder lid e. van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde prijsgedeelte.
- g) Onder directe schade in dit artikel wordt verstaan:
  - de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden;
  - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van GSD aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan GSD toegerekend kunnen worden.
- h) GSD is niet aansprakelijk voor door Klant dan wel enige derde geleden schade, van welke aard en door welke oorzaak dan ook ontstaan, die het gevolg is van onjuist en/of ondeskundig gebruik door Klant of enige derde van door GSD geleverde of ter beschikking gestelde zaken, producten of verrichte werkzaamheden en/of diensten.
- i) GSD is niet aansprakelijk voor beschadiging of tenietgaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens Klant, GSD of derden.
- j) Klant kan de gevolgen van een tekortkoming in de nakoming van een met GSD gesloten Overeenkomst die aan GSD toerekenbaar is, slechts inroepen, nadat Klant GSD deugdelijk schriftelijk in gebreke en een redelijke termijn heeft gesteld en GSD ook na het verstrijken van deze termijn toerekenbaar tekort is geschoten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, teneinde GSD in staat te stellen daarop adequaat te reageren.
- k) Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij GSD meldt.
- l) De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van GSD of zijn ondergeschikten.
- m) Een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis.
- m) GSD is niet aansprakelijk voor schade aan het Product veroorzaakt door derden die niet onder verantwoordelijkheid van GSD werkzaam zijn.

## Artikel 9. Betaling

- a) Klant dient de door GSD uitgeschreven rekeningen met overmaking van het totaalbedrag te voldoen. Het betalen van rekeningen dient ten hoogste 14 dagen na het uitschrijven van de rekening te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is Klant bij niet tijdige betaling, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling vereist is, van rechtswege in verzuim en is hij over het openstaande factuurbedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als een hele maand geldt.
- b) Alle uit de overeenkomst met Klant voortvloeiende kosten komen voor rekening van Klant.
- c) Door Klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van die opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de wederpartij dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- d) Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.
- e) GSD mag zonder opgaaf van redenen een voorschot vragen voor projecten die uitgevoerd worden voor Klant.
- f) Indien Klant in enig opzicht niet voldoet aan zijn verplichtingen zoals die zijn overeengekomen in een relatie met GSD, is hetgeen hij uit hoofde van die relatie verschuldigd is onmiddellijk opeisbaar. GSD is bij in gebreke blijven van Klant gerechtigd naar haar keuze alle in het kader van die relatie gestelde zekerheden of gedeelten daarvan te realiseren, teneinde uit de opbrengst te verhalen hetgeen aan GSD volgens haar administratie verschuldigd is, inclusief de wettelijke rente en de door GSD te specificeren kosten.

## Artikel 10. Eigendomsvoorbehoud / Ter beschikking gestelde zaken

- a) Indien GSD aan Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is Klant gehouden deze zaken onverwijld, doch uiterlijk binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig voor rekening en risico van Klant aan GSD te retourneren. Indien Klant deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
- b) Indien Klant, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder lid 1. van dit artikel genoemde verplichting, heeft GSD het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op Klant te verhalen.
- c) GSD behoudt het eigendom van alle door haar geleverde Producten, tenzij anders overeengekomen met Klant.

## Artikel 11. Intellectueel eigendom

## Algemene Voorwaarden - Geenen Software Development

---

- a) Klant verkrijgt een niet-overdraagbaar recht om gebruik te maken van het Product geleverd door GSD.
- b) Het is de Klant niet toegestaan om door GSD aan Klant geleverde programmatuur van derden, of door GSD ontwikkelde producten, geheel of gedeeltelijk door te verkopen, uit te lenen dan wel te vermenigvuldigen of wijzigen, om welke reden dan ook, zonder de schriftelijke toestemming van GSD.
- c) Het is GSD niet toegestaan om programmatuur, beeldmateriaal en/of gegevensbestanden die deel uitmaken van de websites of andere onderdelen door Klant geplaatst op de webserver van GSD, of haar partners, strategische of juridische partners, door te verkopen, uit te lenen of om welke reden dan ook te vermenigvuldigen of te wijzigen zonder schriftelijke toestemming van Klant, uitgezonderd het in deze overeenkomst overeengekomen.
- d) GSD behoudt de rechten en bevoegdheden die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
- e) Alle door GSD verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van GSD worden veelevoudigd, openbaargemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht. **Artikel 12. Klachten**

- a) Het melden van Klachten over geleverde producten en verrichte diensten dient schriftelijk bij GSD te geschieden teneinde in behandeling te worden genomen. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de vermeende tekortkoming te bevatten, zodat GSD in staat is zonedig adequaat te reageren.
- b) Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door Klant binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan GSD.
- c) Indien een klacht gegrond is, zal GSD de werkzaamheden alsnog binnen de alsdan in onderling overleg vast te stellen redelijke termijn, verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor Klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt en bewezen te worden.
- d) Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal GSD slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

### Artikel 13. Overmacht

- a) GSD is niet aansprakelijk voor gevolgen ontstaan door overmacht, waaronder in ieder geval mede inbegrepen zijn beschikkingen en maatregelen van de overheid, internationale conflicten, gewelddadige of gewapende acties, arbeidsonregelmatigheden, uitsluitingen en boycot, en storingen in bedrijven of instellingen van wier diensten gebruik wordt gemaakt en hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop GSD geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor GSD niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van GSD worden daaronder begrepen
- b) Indien de overmachttoestand veertien dagen aanhoudt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden. In geval van overmacht heeft Klant geen recht op schadevergoeding, ook niet als GSD hiervan enig voordeel mocht hebben.
- c) GSD is niet aansprakelijk voor (gevolg)schade die het gevolg is van overmacht. Als zodanig worden onder andere aangemerkt onbereikbaarheid van het Systeem door niet aan GSD toe te rekenen stroomuitval en storingen en onderhoud aan apparatuur en/of programmatuur.
- d) GSD heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Wederpartij zijn verplichtingen had moeten nakomen.

### Artikel 14. Geheimhouding

- a) Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- b) GSD zal bij het gebruik van de informatie, die haar ter kennis is gekomen in het kader van de Overeenkomst, de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten.
- c) GSD verplicht zich een geheimhoudingsverplichting op te leggen, om zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst als na beëindiging daarvan omtrent alle specifieke kennis en wetenschap die hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft verworven ten aanzien van de interne organisatie, knowhow, ontwikkelingen en Klanten van Klant en daarmee samenwerkende personen, ondernemingen en/of instellingen geheimhouding te betrachten.

### Artikel 15. Buitengerechtigde incassokosten

- a) Indien Klant na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Klant naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van naar redelijkheid gemaakte buitengerechtigde kosten. De hoogte van deze kosten worden bepaald conform het rapport Voorwerk II, doch met een minimum van € 250 per geval. Dit onverminderd de verplichting tot voldoening aan GSD van de hiervoor genoemde rente in het geval van niet tijdige betaling door de Klant.

### Artikel 16. Beëindiging

- a) Klant is te allen tijde bevoegd de overeenkomst te ontbinden; hierbij dient de vooraf overeengekomen ontbindingstermijn in acht te worden genomen.
- b) Indien er geen ontbindingstermijn is overgekomen, is een ontbindingstermijn van een kwart van de looptijd van de overeenkomst van toepassing, met een minimum van één week.
- c) Indien GSD met Klant een overeenkomst aangaat betreffende een langdurig project, worden bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst door Klant de al verrichte werkzaamheden onmiddellijk opeisbaar. Bij berekening van het factuurbedrag zullen de al verrichte werkzaamheden, indien niet reeds gespecificeerd, naar rato worden gefactureerd.
- d) Indien de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel in surséance van betaling verkeert, heeft GSD het recht de overeenkomst met Klant met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder daarbij verplicht te zijn tot enige schadevergoeding.
- e) Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materialen waarvan GSD zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat naleving van de Overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is GSD bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zonder hierdoor schadelijkt te worden.
- f) De vorderingen van GSD op Klant zijn onmiddellijk opeisbaar in de navolgende gevallen:
  - na het sluiten van de overeenkomst aan GSD ter kennis gekomen omstandigheden geven GSD goede grond te vrezen dat de Klant niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
  - indien GSD Klant bij het sluiten van de opdracht van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

In de genoemde gevallen is GSD bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van GSD schadevergoeding te vorderen.

- g) Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van GSD op de Klant onmiddellijk opeisbaar. Indien GSD de nakoming van de verplichtingen opschort behoudt zij haar aanspraken uit de wet, Overeenkomst en algemene voorwaarden.
- h) GSD behoudt zich het recht voor om indien gewenst schadevergoeding te vorderen.

### Artikel 17. Hosting bij Yourhosting

- a) GSD is teken- en handels bevoegd om domeinnamen aan te vragen, over te dragen, op te heffen en domeinnaam gegevens te wijzigen, alsmede voor het aanvragen, wijzigen en opzeggen van andere diensten bij Yourhosting uit naam van haar klant.

## Algemene Voorwaarden - Geenen Software Development

---

b) GSD is als reseller van Yourhosting gemachtigd om domeinnamen vrij te geven ter registratie indien de klant na herhaaldelijk verzoeken niet tot betaling wenst over te gaan.

## Artikel 18. Bepalingen voor domeinnamen

### 17.1 Algemene bepalingen voor domeinnamen

17.1.a Leverancier is teken- en handelsbevoegd uit naam van Client of Reseller domeinnamen aan te vragen, over te dragen, op te heffen en domeinnaam gegevens te wijzigen, indien Client daartoe opdracht heeft gegeven. Opdrachten kunnen in dit artikel ook tot standkomen d.m.v. wachtwoord indentificatie via internet.

17.1.b Indien het domicilie adres van Leverancier wordt gebruikt ten behoeve van contact gegevens in de whois-databases, zal Client als eindgebruiker van de domeinnaam bij weg-verhuizing het domicilie laten wijzigen, zodat Leverancier niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.

17.1.c Client vrijwaart Leverancier van alle aansprakelijkheid voor het niet op tijd of niet juist registreren van domeinnamen. Client dient zelf te controleren of na bestelling de gewenste diensten of producten naar wens zijn geleverd door leverancier.

### 17.2. Bepalingen bij .DE domeinnamen

17.2.a Domeinnamen onder het top-level domein .DE worden bij Yourhosting geregistreerd via het zuster bedrijf YourSRS. Bij de registratie van een .DE domeinnaam treedt leverancier als bemiddelaar op uit naam van YourSRS, waarin een overeenkomst tot stand komt tussen de Klant en [DENIC eG](#).

De communicatie betreffende de rechten en plichten tussen Klant en [DENIC eG](#) vindt plaats tussen Klant en Leverancier.

17.2.b Indien Leverancier niet meer aan haar verplichtingen jegens [DENIC eG](#) zou kunnen voldoen, zijn de eigendomsrechten van Klant op de domeinnaam beschermd in de overeenkomst die hierbij tot stand is gekomen tussen Klant en [DENIC eG](#), waarbij een financiële verplichting van Klant voor .DE domeinnaamregistratie ontstaat ten gunste van DENIC eG volgens de door haar gevoerde tarieven.

17.2.c Klant heeft via deze algemene voorwaarden kennis genomen van de domeinnaamregistratie richtlijnen ([DENIC-Domainrichtlijnen](#)), de prijslijst van DENIC eG ([DENIC-Preisliste](#)) en de algemene voorwaarden van DENIC eG ([DENIC-Domainbedingungen](#)).

### 17.3. Bepalingen bij .UK domeinnamen

17.3.a Domeinnamen onder het top-level domein .UK worden bij Yourhosting geregistreerd via het zuster bedrijf YourSRS. Bij de registratie van een .UK domeinnaam treedt leverancier als bemiddelaar op uit naam van YourSRS, waarin een overeenkomst tot stand komt tussen de Klant en [Nominet.uk](#).

De communicatie betreffende de rechten en plichten tussen Klant en [Nominet.uk](#) vindt plaats tussen Klant en Leverancier.

17.3.b Klant heeft indien van toepassing kennis genomen van de [algemene voorwaarden van Nominet.uk](#).

## Artikel 19. SPAM-beleid

### Wat is spam ?

Spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij GSD.

### Waarom?

In tegenstelling tot de traditionele verspreiders van "junk mail", die postpapier, enveloppen en port betalen, kunnen verspreiders van Unsolicited Bulk E-mail (UBE) en Unsolicited Commercial E-mail (UCE), oftewel grote hoeveelheden ongevraagde commerciële e-mail (ook wel spam genoemd), zonder al te veel kosten aan hun eigen zijde voor grote overlast en enorme kosten zorgen aan de zijde van de ontvangers van dergelijke e-mail.

### Deze kosten zijn oa.:

- Bandbreedte van de ISP om spam te verspreiden; Additionele IP infrastructuur

- Het signaleren, filteren en verwijderen van spam (UBE en UCE)

- Uitbreiding van de infrastructuur met hard- en software voor de benodigde voorzorgsmaatregelen

YourHosting BV en GSD zijn van mening dat de bovenstaande kosten niet zonder meer aan de gebruikers van het Internet kunnen worden opgedrongen. Het uitbannen van spam zal volgens GSD en YourHosting BV leiden tot een beter en goedkoper gebruik van het Internet en stelt GSD en YourHosting BV beter in staat haar klanten een efficiënte en betaalbare service te verlenen.

Indien u voor uw site reclame wilt maken, gebruik dan alstublieft een ander middel. Het probleem is dat bijna niemand positief reageert op spam berichten. Veel mensen gaan boze e-mail sturen, en vaak komt deze e-mail bij de provider (dus ons) terecht. Wij zijn verplicht deze te beantwoorden. Doen wij dit niet, dan wordt YourHosting BV naar alle waarschijnlijkheid opgenomen in allerlei anti spam filters, waar wij en onze andere klanten dan de dupe van worden.

### Het beleid

**A.** Het is klanten verboden om spam berichten te verzenden aan iedere willekeurige Internet gebruiker en/of het ongevraagd posten van dergelijke berichten in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet via het netwerk van YourHosting BV. Dit geldt tevens indien deze handelingen worden verricht bij een andere provider maar de bedoelde website wordt gehost bij YourHosting BV.

**B.** Het is klanten verboden om tijdelijk of permanent met een onvoldoende beveiligde mail server verbonden te zijn in het netwerk van YourHosting BV.

YH 12D

De mailserver is toegestaan om inkomende e-mail te accepteren dat is bedoeld voor de desbetreffende domein(en), en e-mail te verzenden dat afkomstig is van het door YourHosting BV toegekende IP adres(sen). Het is expliciet verboden e-mail te accepteren buiten het toegekende netwerk welke bedoeld is voor verzending buiten dit netwerk. Anders gezegd: de mailserver is het begin of het eindpunt voor e-mail, geen tussenstation. YourHosting BV heeft het recht om een onvoldoende beveiligde mail server zonder kennisgeving vooraf te blokkeren op het Internet.

**C.** Bulk e-mail is toegestaan indien gebruik wordt gemaakt van de zogenaamde verified OPT-IN regeling. Mailings waar een database voor is gebruikt waarin de ontvanger de verzender (de klant) niet heeft geautoriseerd, worden behandeld als spam en YourHosting BV zal dit bij de ontvangst van klachten als zodanig behandelen.

**D.** Klachten betreffende spam dienen te worden ingediend per e-mail op [abuse @ firstfind.nl](mailto:abuse@firstfind.nl). De klacht moet een volledige kopie inclusief originele headers van de mogelijke spam e-mail bevatten. Nadat is vastgesteld of de klacht daadwerkelijk UBE of bulk UCE betreft, krijgt de klant een officiële waarschuwing: FTO ("First Time Offender"). Indien binnen 24 uur geen reactie volgt waaruit blijkt dat er voldoende maatregelen zijn genomen om spam te voorkomen, behoudt YourHosting BV zich het recht voor, de door YourHosting BV toegekende IP adres(sen) of site van het Internet te weren.

**E.** Gefundeerde klachten over een klant die reeds bekend staat als FTO zullen er toe leiden dat YourHosting BV zonder kennisgeving vooraf de respectievelijke DNS records steeds voor een periode van minimaal 48 uur zal verwijderen. De klant wordt op de hoogte gesteld dat deze de status van STO ("Second Time Offender") heeft verworven. YourHosting BV houdt zich het recht voor de dienst aan de klant zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnementsstermijn, definitief op te heffen. Als een onvoldoende beveiligde server is gebruikt voor het verzenden of doorsturen van spam, wordt poort 25 (SMTP) geblokkeerd voor het (de) respectievelijke IP adres(sen).

**F.** Klanten die voor de derde maal de fout ingaan (TTO, "Third Time Offenders") worden altijd onherroepelijk afgesloten zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnementsstermijn.

**G.** YourHosting BV heeft het recht om dataverkeer te blokkeren van andere netwerken om zodanig spam te weren of te voorkomen. Het is mogelijk dat dit kan leiden tot tijdelijke uitval van verbinding(en) met andere netwerken.

# Algemene Voorwaarden - Geenens Software Development

---

## Artikel 20. Support

- a) Support maakt geen standaard onderdeel uit van de Dienst. Support kan worden verleend op basis van een aparte supportovereenkomst en/of SLA (Service Level Agreement)
- b) De activiteiten met betrekking tot een door Klant gedaan beroep op Support zullen conform de overeengekomen service niveau specificaties van de SLA worden uitgevoerd.
- c) Het in behandeling nemen van een Gebrek gebeurt alleen indien en voor zover dit Gebrek aantoonbaar dan wel reproduceerbaar is.
- d) Indien en voor zover de tijd die het oplossen van een Gebrek in beslag neemt, of wordt vermoed in beslag zal nemen, van dusdanige duur is, dat vermoed wordt dat de beschikbaarheid van de Functionaliteit zal worden aangetast, zal GSD trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing.
- e) GSD kan niet garanderen dat elke wens of wijziging (technisch) kan worden doorgevoerd. Echter, GSD zal in dat geval Klant informeren over eventuele andere mogelijkheden, indien en voor zover mogelijk.
- f) Gebreken in beschikbaarheid welke zijn veroorzaakt door:
  - onoordeelkundig gebruik door Gebruiker;
  - het werken met apparatuur en/of (browser)programmatuur welke niet voldoen aan de vooraf door GSD goedgekeurde specificaties; vallen nimmer binnen de reikwijdte van de Overeenkomst. Alleen op grond van een schriftelijke bevestiging van Klant zal GSD zo mogelijk bedoelde Gebreken herstellen, zulks tegen haar alsdan geldende tarieven.
- g) GSD kan, in het geval dat Gebruikers niet over adequate kennis van de Functionaliteit en/of de Dienst beschikken, in belang van Klant teneinde optimaal functioneren van Dienst, eisen dat deze trainingen en/of opleidingen van GSD betreft teneinde de kennis van de Gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat zij niet langer een onevenredig beroep op Support doen, dan wel Gebruikers anderszins benodigde kennis zullen opdoen. GSD zal de redelijkheid van deze eis gronden op basis van haar (Support)historie.
- h) GSD zal voorafgaand aan de implementatie van updates en/of andere wijzigingen van de Functionaliteit in overleg treden met Klant, indien deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de Dienst en/of verlies van Functionaliteit en/of een verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen. Voorgaande is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om beveiligingsredenen toegepast dienen te worden.
- i) Na oplevering (datum in productie name) van een product heeft u 3 maanden kosteloos reparaties van bugs. Na deze periode worden deze kosten uurbasis gefactureerd.

## Artikel 20. Verwerking persoonsgegevens

- a) De navolgende leden van dit artikel zijn te beschouwen als een basis bewerkersovereenkomst in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zijn van toepassing als er persoonsgegevens als bedoeld in die wet verwerkt worden. Op eerste verzoek van Klant werkt GSD mee aan het maken van nadere afspraken over (de verdere waarborging van) verwerking van persoonsgegevens.
- b) In het kader van de wet als hiervoor genoemd wordt GSD gekwalificeerd als bewerker en Klant als verantwoordelijke.
- c) GSD zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden ten behoeve van Klant persoonsgegevens verwerken, waarbij het GSD niet is toegestaan de van Klant verkregen persoonsgegevens voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.
- d) GSD staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is. Klant vrijwaart GSD voor alle aanspraken van derden of van overheidsinstanties belast met de uitvoering van de controle op nalevering van de Wet Bescherming Persoonsgegevens inzake inbreuken op die wet als hiervoor genoemd, alsmede daaronder begrepen de daar uit voortvloeiende kosten.
- e) De afdoende beveiliging van de werkstations en systemen van de Klant en Gebruikers, en het nemen van organisatorische maatregelen is te allen tijde de verantwoordelijkheid van Klant, derhalve is GSD daarvoor nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk.

## Artikel 20. Overdracht van rechten en verplichtingen

- a) Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van GSD aan een derde over te dragen.
- b) GSD is te allen tijde bevoegd rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst over te dragen.
- c) GSD is bevoegd om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel.

## Artikel 22. Beëindiging/Opzegging webhosting contract

- A.** Opzegging van overeenkomsten dienen SCHRIFTELIJK 2 maanden voor beëindiging van het contractjaar / de factuurmaand te geschieden. Een contractjaar begint op de eerste dag van een maand. (Is Klant bijvoorbeeld in September klant geworden dan is September de factuurmaand en dient de opzegging te geschieden voor 1 Oktober). Indien Klant te laat is met opzeggen zal deze gehouden worden aan automatische verlenging van het nieuwe contractjaar. Opzegging zal bovendien nimmer leiden tot restitutie van hetgeen reeds gefactureerd is. Klant gaat er mee akkoord dat ook binnen de eerste 7 dagen van het contracttermijn geen aanspraak gemaakt kan worden op de wettelijke 7 dagen ontbindingstijd, mede omdat Leverancier binnen deze 7 dagen begint met nakoming van de overeenkomst.
- B.** Wanneer na opzegging en het verstrijken van de looptijd van het contract mocht blijken dat Client verzuimd heeft voor een tijdige verhuizing van domeinnamen zorg te dragen, zullen deze met een jaar worden verlengd en gefactureerd.
- C.** Ten tijde van opzegging zal er een einafrekening plaatsvinden van de producten die slechts gedeeltelijk zijn gefactureerd, welke gedurende het contractjaar zijn afgenomen en derhalve in rekening zijn gebracht tot de maand-type waarin Client in beginsel klant geworden is. Hierbij geldt dat voor alle producten van Leverancier een minimale looptijd van 1 tot 2 jaar geldt.
- D.** Opzeggingen zullen door de leverancier slechts in behandeling worden genomen indien Client geen vorderingen meer heeft open staan bij Leverancier. Indien Client verzuimd om openstaande vorderingen te betalen zullen de afgenomen producten worden verlengd met een jaar.
- E.** Opzeggingen zullen altijd worden bevestigd per e-mail. Indien Klant binnen 7 dagen geen bevestiging heeft ontvangen, wordt Client geacht contact met Leverancier op te nemen per telefoon, om te informeren of het opzeggingsformulier ontvangen is.

## Artikel 23. Slotbepalingen

- a) GSD heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Een wijziging zal niet eerder in werking treden dan veertien dagen na kennisgeving aan Klant. Klant kan de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum dat de wijziging van kracht wordt. Aangegane projecten met Klant zullen naar rato worden afgerekend.
- b) Verandering in bestuur of rechtsvorm hebben geen invloed op de overeenkomst.
- c) Indien een artikel uit deze overeenkomst niet van toepassing verklaard wordt, blijven de overige artikelen onverminderd van kracht.
- d) De Acceptable Use Policy / Abuse policy van GSD is onlosmakelijk verbonden met deze Algemene Voorwaarden.

## Algemene Voorwaarden - Geenen Software Development

---

### Artikel 24. Toepasselijk recht

Iedere rechtsverhouding tussen partijen wordt steeds uitsluitend beheerst door het Nederlands recht. Ook indien een Klant in het buitenland woonplaats heeft of indien aan een overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

### Artikel 24. Geschillenregeling

Geschillen zullen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter te s'-Hertogenbosch, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.

### Deponering

Een verwerkersovereenkomst waarin aanvullende waarborgen zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomsten tussen de klant en GSD. Deze verwerkersovereenkomst is als Bijlage 1 bij deze algemene voorwaarden gevoegd.

### Deponering

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel s'-Hertogenbosch.

### Inschrijving Kamer van Koophandel

Geenen Software Development is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17169413.

### Bijlage(n)

Bijlage 1: verwerkersovereenkomst.  
Ook te vinden op [www.geenensd.com](http://www.geenensd.com)

\*\*\*