



Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden ALTA-ICT B.V.

De Besloten Vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ALTA-ICT B.V. (hierna: ALTA-ICT) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87627124 en is gevestigd aan Hageland 132 H (1066SB) te Amsterdam.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. De definities kunnen zowel in meervoud als enkelvoud zijn.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door ALTA-ICT.
3. **Abonnement:** het Abonnement waarmee Opdrachtgever toegang verkrijgt tot de Diensten van ALTA-ICT.
4. **ALTA-ICT:** de dienstverlener die Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt.
5. **Bedrijf:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
6. **Diensten:** de diensten die ALTA-ICT aanbiedt, zijn het ontwikkelen van websites, hostingdiensten, SEO diensten en het beheer, migratie en back-up van Microsoft Office 365. ALTA-ICT biedt tevens advisering, trainingen en service desk support aan ten aanzien van de hiervoor genoemde onderwerpen.
7. **Opdrachtgever:** het Bedrijf dat ALTA-ICT heeft aangesteld, projecten aan ALTA-ICT heeft verleend voor Diensten die door ALTA-ICT worden uitgevoerd, of waaraan ALTA-ICT een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
8. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst, Abonnement en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en ALTA-ICT, alsmede voorstellen van ALTA-ICT voor Diensten die door ALTA-ICT aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door ALTA-ICT Deze algemene voorwaarden vormen een onverbreekelijk geheel met de Overeenkomst .
9. **SaaS-Diensten:** het door ALTA-ICT beschikbaar stellen en houden van programmatuur via internet of andere datanetwerk zonder een fysieke drager te verstrekken aan Opdrachtgever.
10. **Website:** de door ALTA-ICT voor Opdrachtgever ontwikkelde website.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van ALTA-ICT, elke Overeenkomst tussen ALTA-ICT en Opdrachtgever en op elke Dienst die door ALTA-ICT wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal ALTA-ICT aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met ALTA-ICT is overeengekomen.

4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten tussen ALTA-ICT en Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. De rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst tussen Partijen kunnen niet door Opdrachtgever aan een derde worden overgedragen tenzij ALTA-ICT uitdrukkelijk en voorafgaande toestemming verleent aan Opdrachtgever. Het staat ALTA-ICT vrij om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.
10. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
11. In het geval ALTA-ICT niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door ALTA-ICT gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. ALTA-ICT is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft ALTA-ICT het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor ALTA-ICT gegronde reden te weigeren.
3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Eventuele gegevens in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden in het Aanbod van ALTA-ICT zijn in beginsel indicatief, leveren geen fatale termijn op en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht ALTA-ICT niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een Overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van ALTA-ICT heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan ALTA-ICT te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. ALTA-ICT is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.

3. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde Overeenkomst annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
4. Elke Overeenkomst die met ALTA-ICT wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan ALTA-ICT wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met ALTA-ICT is verbonden.
5. Enig herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten.
6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en ALTA-ICT een Overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze Overeenkomst in elk geval één jaar, tenzij anders uitdrukkelijk is overeengekomen.
2. De Overeenkomst voor Abonnementen, Microsoft Office 365 back-up, online trainingen hosting en/of onderhoud wordt elk jaar telkenmale stilzwijgend verlengd met de oorspronkelijk overeengekomen termijn, tenzij Opdrachtgever of ALTA-ICT de Overeenkomst schriftelijk heeft beëindigd met een opzegtermijn van twee maanden vóór het einde van de overeengekomen periode.
3. Zowel Opdrachtgever als ALTA-ICT kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
4. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover ALTA-ICT ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van ALTA-ICT op basis van het overeengekomen (uur)tarief. Is geen uurtarief overeengekomen dan is Opdrachtgever het normaal bij ALTA-ICT geldende uurtarief verschuldigd. De urenregistratie van ALTA-ICT is hierbij leidend. Indien de Overeenkomst eindigt voordat de opdracht is voltooid heeft ALTA-ICT recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Indien het einde van de Overeenkomst aan Opdrachtgever is toe te rekenen, heeft ALTA-ICT recht op het volledige loon indien dit gelet op de omstandigheden van het geval redelijk is.
6. Zowel Opdrachtgever als ALTA-ICT kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is ALTA-ICT nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.
7. Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Dit betreft in elk geval de bepalingen inzake de geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid, de geschilbeslechting en rechtskeuzebepaling.

Artikel 6 - Uitvoering van de Diensten

1. ALTA-ICT zal zich inspannen om de Overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. Bij de uitvoering van de Diensten is ALTA-ICT niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten

wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen aanvullende werkzaamheden opleveren voor ALTA-ICT, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.

3. ALTA-ICT is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.

4. Indien ALTA-ICT op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, komen de hieraan verbonden kosten enkel en alleen voor Opdrachtgever.

5. Indien sprake is van wijzigingen in de programmatuur dan kan ALTA-ICT de uitvoering van de Dienst voortzetten met de gewijzigde versie van de programmatuur. Nimmer is ALTA-ICT gehouden of verplicht bepaalde functionaliteiten en/of specifieke eigenschappen te handhaven, wijzigen of toe te voegen.

6. De broncode alsmede de technische documentatie van de Website is te allen tijde uitgesloten van het gebruiksrecht of voorwerp van een overdracht aan Opdrachtgever.

7. Zowel Opdrachtgever als ALTA-ICT kan wijzigingen aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de afgenomen (SaaS)-Dienst. De meerkosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is dienen Partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of ALTA-ICT de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.

8. Indien ALTA-ICT op grond van de Overeenkomst tevens een back-up maakt van de gegevens van Opdrachtgever, zal ALTA-ICT conform de Overeenkomst op vaste momenten een back-up maken en bewaren conform de overgekomen termijn. Opdrachtgever is echter zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de voor hem geldende wettelijke bewaar- en administratieverplichtingen.

9. ALTA-ICT heeft, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassingen hiervan. Opdrachtgever vrijwaart ALTA-ICT uitdrukkelijk van aanspraken van derden ten aanzien van het gebruik van het hierboven genoemde.

10. ALTA-ICT zal de bronbestanden van de designs bewaren zolang ALTA-ICT Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat ALTA-ICT Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. ALTA-ICT is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van dit design geeft, is ALTA-ICT gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door ALTA-ICT verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat ALTA-ICT niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient ALTA-ICT tijdig toegang te verschaffen tot de Office 365 omgeving en andere omgevingen van Opdrachtgever welke relevant zijn voor de Diensten van ALTA-ICT.

2. ALTA-ICT is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is ALTA-ICT verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door ALTA-ICT voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. ALTA-ICT kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is ALTA-ICT gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde

omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan ALTA-ICT.

4. Opdrachtgever is verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van de Office 365 omgeving en andere omgeving waar ALTA-ICT toegang toe heeft te beschermen c.q. in stand te laten dan wel slechts te gebruiken conform de (licentie)overeenkomst, en de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren en te gebruiken conform de (licentie)overeenkomst die Opdrachtgever met Office 365 heeft afgesloten.

5. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte apparatuur en een geschikte gebruiksomgeving.

Artikel 8 - Online training

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan ALTA-ICT een onlinetraining verzorgen voor Opdrachtgever en diens medewerkers.

2. Opdrachtgever zal ALTA-ICT schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de training alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

3. ALTA-ICT is gerechtigd de training te annuleren of te verplaatsen naar een andere datum indien er te weinig aanmeldingen zijn. Het staat uitsluitend ter oordeel van ALTA-ICT om de training te verplaatsen. Indien Opdrachtgever en/of een medewerker van Opdrachtgever op de nieuwe gestelde datum niet beschikbaar is, heeft Opdrachtgever naar rato recht op restitutie van reeds betaalde gelden of kan deze danwel haar medewerker op een andere datum deelnemen aan training. Partijen zullen hierover in overleg treden. Indien er teveel aanmeldingen zijn, is ALTA-ICT gerechtigd de training in meerdere sessies te laten plaatsvinden. Indien van toepassing zal voorgenoemde situatie tijdig met Opdrachtgever worden overlegd.

Artikel 9 - Ontwikkeling Website

1. Partijen leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te ontwikkelen Website schriftelijk vast. De Website wordt enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken gemaakt. Indien de gemaakte afspraken te summier zijn om te voldoen aan de wensen van Opdrachtgever, dienen partijen in overleg te treden en de afspraken c.q. de Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.

3. ALTA-ICT is te allen tijde gerechtigd goedkeuring van Opdrachtgever te verlangen alvorens een door hem ontwikkeld werk wordt opgeleverd of een hiermee gemoeide gebruikslicentie wordt overdragen.

4. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht van het gebruik van de Website vanaf het moment dat Opdrachtgever volledig aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan, behoudens het geval dat partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen. De bronbestanden zijn expliciet uitgesloten van het gebruik van Opdrachtgever. Tenzij partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden bronbestanden niet aan Opdrachtgever geleverd.

5. De door ALTA-ICT ontwikkelde Website is opgeleverd wanneer Opdrachtgever getekend heeft of expliciet akkoord heeft gegeven voor de Website binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen, tenzij een langere termijn is overeengekomen. Hiertoe kan Opdrachtgever de schriftelijke afspraken controleren. Na het ongebruikt verstrijken van deze termijn wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de Website. Eventuele herstelwerkzaamheden na deze termijn worden gezien als meerkosten.

6. Partijen kunnen een testperiode overeenkomen waarin Opdrachtgever eventuele fouten en/of gebreken vaststelt. Deze gebreken moeten schriftelijk gemeld worden aan ALTA-ICT. De herstelwerkzaamheden hiervan komen voor rekening van ALTA-ICT, tenzij er sprake is van gebruiksfouten of fouten die niet aan ALTA-ICT zijn toe te rekenen. De herstelperiode betreft een redelijke termijn, althans in elk geval 7 dagen nadat de gebreken zijn gemeld of zijn bevestigd door ALTA-ICT.

7. Indien na de testperiode en/of oplevering wijzigingen gemaakt moeten worden aan de Website, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, welke niet eerder schriftelijk zijn overeengekomen, dienen de wijzigingen op basis van een nieuwe opdracht verricht te worden. Opdrachtgever heeft slechts recht op een beperkt aantal revisierondes welke in overleg vastgesteld worden in de Overeenkomst.

8. Opdrachtgever is op eerste verzoek van ALTA-ICT verplicht om door ALTA-ICT verstrekte voorstellen te beoordelen, althans binnen de overeengekomen periode.

Artikel 10 - (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door ALTA-ICT of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft ALTA-ICT recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan ALTA-ICT aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.

2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door ALTA-ICT bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3. Indien Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is ALTA-ICT gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.

4. ALTA-ICT spant zich in om de Diensten binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan ALTA-ICT.

5. Indien Partijen een deeloplevering overeenkomen, zal ALTA-ICT verder ontwikkelen zodra Opdrachtgever haar op- en aanmerkingen schriftelijk heeft gedeeld en ALTA-ICT deze wijzigingen heeft bevestigd. Deze veranderingen kunnen gevolgen hebben voor de te verwachten opleverdatum alsmede het reeds overeengekomen budget.

6. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik bij Opdrachtgever. ALTA-ICT zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

Artikel 11 - Risico overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk ter beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van het eerste moment van ingebruikneming van de website. Indien en voor zover hierbij enige schade is ontstaan bij Opdrachtgever, is ALTA-ICT gehouden om tegen de kostprijs van de informatiedragers de zaken opnieuw te leveren. Het opnieuw installeren en/of implementeren dient tegen het overeengekomen tarief te geschieden tenzij anders overeengekomen.

Artikel 12 - Garanties

1. ALTA-ICT voert de Diensten uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. Tijdens de garantietermijn staat ALTA-ICT in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.

2. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door ALTA-ICT gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.

3. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op de garantie, is ALTA-ICT gehouden om een kosteloos herstel of vervanging uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende aansprakelijkheidsbepalingen van deze algemene voorwaarden.
4. ALTA-ICT staat er niet voor in dat de Website zonder fouten en/of onderbrekingen functioneert. ALTA-ICT spant zich in om fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel ziet slechts op Website die door ALTA-ICT zelf is ontwikkeld, en als de gebreken door Opdrachtgever tijdig zijn gemeld. ALTA-ICT is gerechtigd om het herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Gebreken in programmatuur die niet door ALTA-ICT ontwikkeld is, kan in overleg voor rekening en risico van Opdrachtgever hersteld worden.
5. Opdrachtgever accepteert de opgeleverde Dienst 'AS IS'.
6. Onder herstel wordt tevens verstaan het verstrekken van tijdelijke oplossingen. Onder de garantie valt nimmer het herstel van verminkte of verloren gegevens. ALTA-ICT is niet verplicht om deze gegevens te herstellen. Indien overeengekomen kan ALTA-ICT naar redelijkheid, medewerking verlenen maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens. Opdrachtgever dient te allen tijde maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken, vermindering en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door ALTA-ICT verstrekte inlichtingen.
7. ALTA-ICT is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de Website en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de Website. Hieronder wordt tevens verstaan het niet beschikbaar zijn van de Website van Opdrachtgever ten gevolge van een onvoorziene storing c.q. overmacht.
8. Aansprakelijkheid van ALTA-ICT voor (het functioneren van) plug-ins van derden is uitgesloten. ALTA-ICT is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de Website die zonder uitdrukkelijke toestemming van ALTA-ICT heeft plaatsgevonden.
9. Tijdens de garantieperiode komt Opdrachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is ALTA-ICT niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.
10. Indien een gebrek gedurende de garantietermijn niet onder het kosteloos herstel valt, dient Opdrachtgever de betreffende kosten te vergoeden.
11. ALTA-ICT staat er niet voor in dat de ter beschikking te houden programmatuur, in het kader van de SaaS-dienst, tijdig wordt aangepast aan de wijzigingen in relevante wet- en regelgeving maar zal zich hiervoor inspannen om dit zo tijdig mogelijk te realiseren.
12. Op het moment dat ALTA-ICT Opdrachtgever concrete richtlijnen heeft gegeven om de eigen systemen te beveiligen door verplicht gebruik van tweefactorauthenticatie of het tijdig patchen van software dan is Opdrachtgever verplicht deze richtlijnen te volgen. Indien Opdrachtgever dat niet doet dan is dat voor rekening en risico van Opdrachtgever en is ALTA-ICT niet aansprakelijk voor de gevolgen.

Artikel 13 - Gebruik en onderhoud website

1. ALTA-ICT stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen en ontwikkelde Website gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking in het kader van de SaaS-dienst. Het recht tot gebruik van de website is niet-exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar en beperkt aan deze voorwaarden.
2. Indien overeengekomen, zal ALTA-ICT onderhoud verrichten aan de Website. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door Partijen is overeengekomen. Ook indien dit niet expliciet is overeengekomen, kan ALTA-ICT onderhoudswerkzaamheden verrichten, of de uitvoering van haar diensten onderbreken indien zij dit noodzakelijk acht ten behoeve van het kunnen verrichten van onderhoud. Het doen van onderhoud kan tevens onderbrekingen veroorzaken in de uitvoering van de diensten, welke voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.

3. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen in de Website schriftelijk te melden aan ALTA-ICT, waarna ALTA-ICT Overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de fouten naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is ALTA-ICT gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.
4. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van ALTA-ICT, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en het gebruik van de Website.
5. Ten behoeve van het onderhoud is ALTA-ICT bevoegd om onder meer (data)bestanden te controleren op onder andere computeraanvallen, computervirussen en onveilige en/of illegale handelingen, alsmede andere handelingen te verrichten die nodig zijn ten behoeve van het onderhoud. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan- en het gebruik van de Website door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
6. Het onderhoud bevat in beginsel de volgende Diensten (i) correctief, (ii) preventief en (iii) adaptief onderhoud. Ingeval van correctief, preventief en/of adaptief onderhoud, is ALTA-ICT gerechtigd om de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever heeft gedurende deze onderbreking geen recht op enige schadevergoeding. ALTA-ICT zal de onderbreking zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en niet langer dan noodzakelijk is voor het onderhoud.
7. ALTA-ICT is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de techniek van het datanetwerk of telecommunicatienetwerk en andere veranderingen in de door ALTA-ICT aangeboden diensten. Deze wijzigingen kunnen mogelijk van invloed zijn op de door Opdrachtgever gebruikte randapparatuur, waarvoor ALTA-ICT niet gehouden kan zijn tot het voldoen van enige schadevergoeding.
8. Slechts indien uitdrukkelijk is overeengekomen, omvat het onderhoud ook de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Websites (updates en/of upgrades). ALTA-ICT is gerechtigd hieraan nadere voorwaarden te verbinden.

Artikel 14 - (VPS) Hostingdiensten

1. Indien de overeengekomen Diensten strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden in het kader van (web/vps)hosting is het hiernavolgende van toepassing. Ook indien ALTA-ICT het hostingaccount van Opdrachtgever beheert, en de toegang van Opdrachtgever beperkt is tot het beheerpaneel van de website, kunnen er door ALTA-ICT beperkingen gesteld worden aan de grootte van hostingaccount.
2. Het is Opdrachtgever verboden om gegevens te publiceren en te verspreiden via zijn website, in strijd met Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder in elk geval verstaan: gegevens zonder toestemming van de auteursrechthebbende, smadelijke informatie, of informatie die beledigt, discrimineert, bedreigt, racistisch is van aard, haat zaaiend is, en informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat. Ook informatie die de privacy van derden schendt (tevens stalking), alsook torrents, spam en hyperlinks die naar dergelijke informatie verwijst op websites van derden.
3. Ingeval van (mogelijke) strafbare handelingen is ALTA-ICT gerechtigd hiervan aangifte te doen en de door Opdrachtgever verstrekte informatie aan de bevoegde instanties te overhandigen, alsmede alle handelingen te verrichten die van haar gevraagd worden in het kader van het onderzoek.
4. ALTA-ICT komt het recht toe de Overeenkomst met Opdrachtgever per direct te ontbinden en/of te beëindigen ingeval van misbruik zoals benoemd in het voorgaande lid en/of mogelijke strafbare feiten van Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het toebrengen van enige schade of handelingen waarvan hij/zij redelijkerwijs kan vermoeden dat aan andere opdrachtgevers van ALTA-ICT of de servers schade wordt toegebracht. Indien Opdrachtgever spam verstuurd, en hiervoor herhaaldelijk gewaarschuwd is, en tijdelijk geschorst is, heeft ALTA-ICT het recht om Opdrachtgever permanent de toegang te weigeren, zonder vergoeding van enige schadevergoeding. Opdrachtgever kan hierdoor zijn e-mail alleen gebruiken wanneer een externe emailservice wordt aangeschaft die ALTA-ICT kan koppelen aan de domeinnaam c.q. website. Het om deze reden wegvallen van e-mail uit het afgenomen (hosting)pakket heeft geen prijsverlaging tot gevolg.
6. Opdrachtgever vrijwaart ALTA-ICT voor alle schade als gevolg van bovenstaande. ALTA-ICT is niet aansprakelijk voor enige schade door Opdrachtgever geleden door haar optreden.

7. Het is Opdrachtgever verboden de Diensten door te verkopen en/of te verhuren, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

8. ALTA-ICT kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is ALTA-ICT bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.

9. Ingeval van extreem veel dataverkeer is ALTA-ICT gerechtigd naar eigen inzicht de website van Opdrachtgever tijdelijk uit de lucht te halen. Hieronder wordt verstaan DDoS aanvallen, brute force attacks, overbelasting van de server of indien Opdrachtgever op een andere manier overlast veroorzaakt aan de server van ALTA-ICT.

10. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 15 - Connectiviteit

1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik aan data is van Opdrachtgever. Indien het daadwerkelijke verbruik verschilt van het verwachte gebruik, kan de omvang van de afgenomen dienst worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering wordt enkel aan het einde van de looptijd van deze Overeenkomst doorgevoerd.

2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of ander apparaat, tenzij anders overeengekomen.

3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld. Hieronder wordt tevens het e-mailverkeer begrepen.

4. ALTA-ICT kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is ALTA-ICT bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

Artikel 16 - Notice en takedown

Indien en voor zover er sprake is van een inbreuk op rechten van ALTA-ICT of derden en/of onrechtmatig handelen door Opdrachtgever, is ALTA-ICT gerechtigd om dat deel van de SaaS-dienst per direct af te sluiten of Opdrachtgever uit te sluiten van het gebruik. ALTA-ICT zal eventuele inbreuk makende/ schadelijke informatie per direct verwijderen. Hierdoor kan het voorkomen dat Opdrachtgever geen of niet volledig gebruik kan maken van de SaaS-dienst van ALTA-ICT. In geen geval is ALTA-ICT aansprakelijk voor de geleden schade van welke aard ook, ten gevolge van het (tijdelijk) afsluiten van de SaaS-dienst en/of het verwijderen van wel doorgeven van de door Opdrachtgever geplaatste gegevens.

Artikel 17 - Beheer en inrichting Microsoft Office 365

1. Als onderdeel van de Diensten kan ALTA-ICT de Microsoft Office 365 omgeving van Opdrachtgever beheren en inrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Indien is overeengekomen dat ALTA-ICT dergelijke beheer en inrichting zal uitvoeren, dient Opdrachtgever haar volledige medewerking, alsmede de toegang tot diens account en alle daarvoor vereiste codes en inloggegevens te verstrekken op eerste verzoek van ALTA-ICT, tenzij anders overeengekomen.

2. De omvang van het beheer en de inrichting strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Alle wijzigingen of het anderszins doorvoeren van verbeteringen tijdens ALTA-ICT, worden aan Opdrachtgever voorgesteld voor zover ALTA-ICT het doorvoeren van deze wijzigingen in het belang acht van de Opdrachtgever.

3. Indien de werkzaamheden naar inzicht van ALTA-ICT haar Diensten te buiten gaan, is zij gerechtigd voor dergelijke werkzaamheden een derde in te schakelen of te voorzien in de bemiddeling tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van het uitvoeren van de Diensten.
4. Ondanks de overeengekomen Diensten van ALTA-ICT, heeft Opdrachtgever hiernaast altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de Microsoft Office 365 omgeving. Indien voor het gebruik licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen strikt nageleefd worden.
5. Voor de uitvoering van het beheer en/of de inrichting van de Microsoft Office 365 omgeving kan ALTA-ICT tevens afhankelijk zijn van de richtlijnen, regels en het beleid van derden. Deze diensten worden dan ook uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende partijen.
6. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan het beheer en/of de inrichting van de Microsoft Office 365 omgeving of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met ALTA-ICT te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door ALTA-ICT zijn gekeurd of waar zij anderszins van tevoren mee heeft ingestemd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Enige schadelijke gevolgen wegens voorgenoemde wijzigingen of aanpassingen zijn geen een grond voor aansprakelijkheid van ALTA-ICT.
7. Indien de Diensten van ALTA-ICT betrekking heeft op Microsoft back-up en restore is ALTA-ICT niet verantwoordelijk voor het verliezen van (data)bestanden.

Artikel 18 - (Online) marketing

1. ALTA-ICT garandeert geen resultaten omtrent het verlenen van marketing diensten. ALTA-ICT past slechts een bepaalde strategie toe die in het verleden resultaten heeft opgeleverd. Evenmin kan ALTA-ICT hierover toezeggingen doen doch zal ALTA-ICT zich inspannen een verbeterde positie te verkrijgen voor Opdrachtgever in Google of anderszins aan zichtbaarheid.
2. Indien ALTA-ICT ten behoeve van Opdrachtgever SEO opzet, wordt het budget voor de SEO door Opdrachtgever bepaald. Indien Opdrachtgever meer werkzaamheden wenst dan mogelijk is op basis van het huidige tarief, dienen hiervoor meer kosten in rekening gebracht te worden. Dergelijke diensten in het kader van SEO worden duidelijk en schriftelijk vastgelegd. Opdrachtgever kan ten behoeve hiervan content en/of informatie aanleveren.
3. ALTA-ICT kan zelf SEO teksten aanleveren voor Opdrachtgever. ALTA-ICT hanteert een eigen aanpak en stijl met betrekking tot de SEO diensten. Indien Opdrachtgever akkoord is gegaan met de uitvoering van SEO diensten door ALTA-ICT is Opdrachtgever ook akkoord gegaan met de door ALTA-ICT gehanteerde aanpak en de door ALTA-ICT opgestelde teksten. Opdrachtgever dient hierover nadere afspraken met ALTA-ICT te maken.
4. De uitvoering van de SEO diensten is voorts afhankelijk van richtlijnen, regels en beleid van derden zoals bijv. Google. De diensten worden door ALTA-ICT uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende derden. Indien overeengekomen dient Opdrachtgever eerst een akkoord te geven, voordat de advertentie verder opgesteld en/of geplaatst kan worden.

Artikel 19 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. ALTA-ICT is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van ALTA-ICT, ALTA-ICT een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 20 – Incidentenherstel

1. In het geval van een hackingincident, een datalek of andere beveiligingsgerelateerde verstoringen, biedt ALTA-ICT op verzoek van Opdrachtgever ondersteuning bij het herstel van de schade en het herstellen van de getroffen diensten, voorzover ALTA-ICT dat kan realiseren. ALTA-ICT is nooit verplicht om aan een verzoek van Opdrachtgever te voldoen.
2. De herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd volgens het uurtarief dat partijen hebben afgesproken. Voorafgaand aan de herstelwerkzaamheden communiceert ALTA-ICT wat de verwachte kosten zijn. Hier kan een opdrachtgever overigens geen rechten aan ontlelen. Bij een spoedverzoek door Opdrachtgever rekent ALTA-ICT een spoedtarief dat afwijkt van de normaal geldende tarieven.
3. ALTA-ICT is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade die het gevolg is van een hackingincident, een datalek of andere beveiligingsgerelateerde verstoringen.
4. De herstelwerkzaamheden bieden geen garantie dat Opdrachtgever in de toekomst geen schade meer lijdt dan wel dat toekomstige hackingincidenten, datalekken of andere beveiligingsgerelateerde verstoringen worden voorkomen.
5. De Opdrachtgever is verplicht om ALTA-ICT volledige medewerking te verlenen om het incident te kunnen onderzoeken en aan te pakken. Hieronder wordt ook verstaan het toegang verschaffen van toegang tot de systemen van Opdrachtgever en gegevens.

Artikel 21 – Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. ALTA-ICT voert haar Diensten uit conform het overeengekomen (uur)tarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door ALTA-ICT opgestelde urenregistratie (nacalculatie).
3. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor een jaar kan deze vergoeding zowel in een keer vooraf per jaar betaald worden als per maand betaald worden.
4. Binnen Nederland wordt er ten aanzien van woon-werk verkeer in beginsel alleen reiskosten in rekening gebracht. Indien de afstand woon-werk verkeer meer dan 100 kilometer bedraagt, kunnen er tevens verblijfskosten in rekening gebracht worden. Reiskosten en reistijd binnen Nederland wordt enkel in rekening gebracht ten aanzien van reizen ten behoeve van Opdrachtgever. Voor Internationale reizen wordt in aanvulling daarop tevens verblijfskosten in rekening gebracht. Van dit artikel kan slechts afgeweken worden indien dit expliciet is overeengekomen.
5. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door ALTA-ICT ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
6. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de Diensten.
7. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontlelen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
8. Opdrachtgever is gehouden om het overeengekomen bedrag te voldoen binnen de uiterlijke betalingstermijn van 30 dagen.
9. ALTA-ICT is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven volgens het CBS. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
10. Opdrachtgever dient de kosten vermeld in artikel 20 lid 5 ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van ten hoogste 30 dagen te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van ALTA-ICT.
11. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 22 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal ALTA-ICT zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien ALTA-ICT meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 23 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. ALTA-ICT gaat zorgvuldig om met de bedrijfs- of persoonsgegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van ALTA-ICT verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever ALTA-ICT tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien ALTA-ICT op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. ALTA-ICT spant zich in om beveiligingsmaatregelen te implementeren volgens de laatste stand van de techniek. ALTA-ICT is niet aansprakelijk voor schade door datalekken, hacking of cyberaanvallen die buiten haar directe invloed vallen. Opdrachtgever is verplicht om aanvullende maatregelen te nemen zoals doch niet beperkt tot een cyberverzekering of back-upoplossingen.

Artikel 24 - Opschorting en ontbinding

1. ALTA-ICT heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, modellen en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor ALTA-ICT gegronde reden zich voor doet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. ALTA-ICT is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
3. ALTA-ICT is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om ALTA-ICT te vergoeden voor elk financieel verlies dat ALTA-ICT lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 25 - Overmacht

1. ALTA-ICT is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van ALTA-ICT wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van ALTA-ICT, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan ALTA-ICT zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de Dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van ALTA-ICT of door haar ingeschakelde adviseurs en derden en (vii) overige situaties die naar het oordeel van ALTA-ICT buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de overmacht langer dan 1 (één) maand heeft geduurd. Alle door ALTA-ICT gemaakte kosten vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. ALTA-ICT is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

4. Indien ALTA-ICT bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 26 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van ALTA-ICT, is ALTA-ICT uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever ALTA-ICT binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en ALTA-ICT deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat ALTA-ICT in staat is om adequaat te reageren.

2. Indien het verrichten van Diensten door ALTA-ICT leidt tot aansprakelijkheid van ALTA-ICT, is die aansprakelijkheid beperkt tot de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens ALTA-ICT. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

3. De aansprakelijkheid van ALTA-ICT is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door haar verzekeringsmaatschappij maximaal per gebeurtenis per jaar wordt uitgekeerd.

4. ALTA-ICT sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. ALTA-ICT is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Opdrachtgever vrijwaart ALTA-ICT voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door ALTA-ICT geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van ALTA-ICT.

6. Enige door ALTA-ICT opgeleverde adviezen (daaronder tevens verstaan: plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging) op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van ALTA-ICT. De inhoud van het opgeleverde advies van ALTA-ICT is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van ALTA-ICT opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van ALTA-ICT. ALTA-ICT is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

7. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is ALTA-ICT nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde

alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in het advies van ALTA-ICT.

8. ALTA-ICT is nimmer aansprakelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van Microsoft Office 365 en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de diensten van Microsoft Office 365 (hieronder tevens verstaan de door ALTA-ICT eventuele ontwikkelde plug-ins en koppelingen van (diensten van) derden).

9. ALTA-ICT is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de diensten van Microsoft Office 365. Opdrachtgever is voorts zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van Microsoft Office 365.

10. ALTA-ICT staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens ALTA-ICT verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

Artikel 27 - Geheimhouding

1. ALTA-ICT en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan ALTA-ICT bekend gemaakt is en/of op andere wijze door ALTA-ICT is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door ALTA-ICT opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht ALTA-ICT steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien ALTA-ICT op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en ALTA-ICT zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is ALTA-ICT niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door ALTA-ICT aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van ALTA-ICT vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal ALTA-ICT vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van ALTA-ICT is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen ALTA-ICT en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

6. Overtreding van dit artikel levert een direct opeisbare boete ad 15.000 euro op, alsmede 1500,- euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt. Dit laat het recht van ALTA-ICT onverlet een aanvullende schadevergoeding te vorderen.

Artikel 28 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten van Microsoft Office 365 of andere derden dat door zowel Opdrachtgever als ALTA-ICT gebruikt wordt, berust uitsluitend bij Microsoft Office 365 of andere derden en wordt niet overgedragen aan Opdrachtgever.

2. De IE-rechten van de (visuele) ontwerpen van de websites, strategieën, adviezen en meer liggen bij ALTA-ICT en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever, tenzij partijen dit uitdrukkelijk overeenkomen en Opdrachtgever een daartoe geldelijke vergoeding heeft betaald aan ALTA-ICT.

3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van ALTA-ICT of Microsoft Office 365 of andere derden rusten te openbaren en/of te

vermenigvuldigen, te wijzigen, te kopiëren of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van ALTA-ICT of Microsoft Office 365.

4. Opdrachtgever verkrijgt binnen de beperkingen van de licentieovereenkomst met Microsoft Office 365 een beperkt gebruiksrecht van Microsoft Office 365. Het staat Opdrachtgever vrij om wijzigingen aan te brengen in het door ALTA-ICT ontwikkelde. Wijzigingen komen uitdrukkelijk voor eigen rekening en risico van Opdrachtgever zelf.

5. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van ALTA-ICT en Microsoft Office 365 en andere derden rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de betreffende Overeenkomst respectievelijk de (licentie)overeenkomst tussen Opdrachtgever en Microsoft Office 365 of anderen.

6. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet van ALTA-ICT. Indien zich inbreuken voortdoen op de IE-rechten van Microsoft Office 365, dient Opdrachtgever conform de voorwaarden en de (licentie)overeenkomst met Microsoft Office 365 op te treden. ALTA-ICT is hierbij uitdrukkelijk niet betrokken.

7. Elke inbreuk van Opdrachtgever op de IE-rechten (en auteursrechten) van ALTA-ICT, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 25.000,- euro (zegge: vijfentwintigduizend euro) en een boete van € 5000,- euro (zegge: vijfduizend euro) voor elke dag dat de inbreuk voortduurt. Dit laat onverlet het recht van ALTA-ICT om in plaats van de boete de daadwerkelijk geleden schade te vorderen als dit het boetebedrag te boven gaat. Artikel 28 - Vrijwaring en juistheid van informatie

8. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan ALTA-ICT verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan ALTA-ICT zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

9. Opdrachtgever vrijwaart ALTA-ICT van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

10. Opdrachtgever vrijwaart ALTA-ICT voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

11. Opdrachtgever vrijwaart ALTA-ICT voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).

12. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan ALTA-ICT verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

13. Opdrachtgever vrijwaart ALTA-ICT van alle aanspraken van Microsoft Office 365 of andere derden ten gevolge van het ontwikkelen en/of inrichten van Microsoft Office 365 ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 29 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van ALTA-ICT of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding die tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen schriftelijk gemeld worden via compliant@alta-ict.nl als onderwerp "Klacht".

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil ALTA-ICT de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. ALTA-ICT zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 30 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen ALTA-ICT en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. ALTA-ICT heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen. Ingeval van vertalingen, is de Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden leidend.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen ALTA-ICT en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Amsterdam (locatie Amsterdam), tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Amsterdam, 29 januari 2025