

Algemene voorwaarden CARD Services Zwolle B.V.

1. Aanbieding, toepasselijkheid

1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen partijen geldende rechtsbetrekkingen.

1.2. Aanbiedingen, offertes en andere uitingen van CARD Services Zwolle B.V. (hierna: "leverancier") zijn niet als bindend bedoeld. Zij zijn dus vrijblijvend, voorzover het tegendeel niet ondubbelzinnig blijkt. De offertes hebben, tenzij uit de offerte anders blijkt, een geldigheidsduur van dertig (30) dagen, te rekenen vanaf de datum van de offerte. De offerte is gebaseerd op de door de wederpartij van de leverancier (hierna te noemen "de afnemer") verstrekte gegevens en is onder voorbehoud van onjuistheden en prijswijzigingen in deze verstrekte gegevens.

1.3. De algemene voorwaarden van de afnemer zijn niet van toepassing, tenzij vooraf schriftelijk overeengekomen.

2. Prijs

2.1. De opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2. Wijzigingen in arbeidsomlon of in de kostprijs van materialen, voorzover die onmiddellijk terzake van de overeengekomen prestatie worden besteed respectievelijk gebruikt, en die zich meer dan drie maanden na het aangaan van een overeenkomst voordoen, zullen door de leverancier mogen worden doorberekend, zonder enige verdere opslag.

2.3. Opgegeven prijzen zijn alleen dan bindend, indien die bedoeling onmiskenbaar blijkt. In overige gevallen gelden zij als vrijblijvende prijsindicatie.

3. Tot stand komen van een overeenkomst

3.1. De overeenkomst komt tot stand zodra de acceptatie van de offerte door de afnemer de leverancier heeft bereikt, deze acceptatie brengt met zich mee dat de afnemer kennis heeft genomen en instemt met de inhoud van de algemene voorwaarden en afstand doet van enige toepassing van eigen (inkoop) voorwaarden.

3.2. Indien in de acceptatie van de offerte voorbehouden of wijzigingen, van welke aard dan ook, door de afnemer zijn aangebracht, komt in afwijking van het vorige lid de overeenkomst eerst tot stand indien de leverancier aan de afnemer heeft bericht met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen. Voor zover enige wijzigingen als bedoeld zouden leiden tot een verhoging of verlaging van de kosten dient een daaruit voortvloeiende wijziging van de tarieven schriftelijk apart tussen partijen te worden overeengekomen.

3.3. Voor zover de afnemer zich laat vertegenwoordigen, in het bijzonder bij vertegenwoordiging van een rechtspersoon en de vertegenwoordiger derhalve niet in eigen naam een overeenkomst met de leverancier aangaat, dient deze op verzoek van de leverancier zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens de afnemer aan te tonen.

Reparatievoorwaarden

Artikelen 4 tot en met 11 zijn van toepassing op reparatiediensten van de leverancier.

4. Uitvoering van reparaties

4.1. De door de afnemer omschreven gebreken aan de, aan de leverancier ter reparatie overhandigde, apparatuur zullen door de leverancier gehanteerd worden als indicatie bij de uitvoering van de reparatie.

4.2. Indien voor het functioneren van aan de leverancier overhandigde zaken programmatuur casu quo additionele apparatuur noodzakelijk is, zal de afnemer ervoor zorgdragen dat de leverancier daarvoor zo spoedig mogelijk, nadat zij daarom heeft verzocht, kan beschikken.

4.3. Indien werkzaamheden, ten behoeve van uitsluitend hardware storingen, van de leverancier er niet toe hebben geleid dat de apparatuur functioneert en dit geheel aan de leverancier te wijten is en de afnemer alle maatregelen getroffen heeft de werkzaamheden naar behoren uit te laten voeren, zal de leverancier voor de aan de betreffende zaak verrichte werkzaamheden niets in rekening brengen.

4.4. Alle onderdelen die door de leverancier verzakt worden, worden op het moment van vervinging haar eigendom, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.5. Indien prijsopgave van ter reparatie aangebronden apparatuur door de afnemer niet akkoord bevonden wordt, zal de leverancier de afnemer onderzoekskosten in rekening brengen.

5. Garantie en aansprakelijkheid

5.1. De leverancier garandeert de goede werking van het door haar gerepareerde deel van de apparatuur gedurende drie maanden na aflevering aan de afnemer, waarbij de navolgende bepalingen in aanmerking worden genomen.

5.2. De leverancier geeft geen garantie op softwarematige storingen en installaties, onderzoekskosten en voorrijkosten en is niet aansprakelijk voor dataverlies.

5.3. De afnemer zal de garantie niet kunnen inroepen indien sprake is van brand- of waterschade aan de gerepareerde apparatuur, alsmede indien sprake is geweest van onoordeelkundig gebruik, dan wel gebruik dat niet als normaal voor de betreffende apparatuur is te beschouwen.

5.4. De leverancier is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de fouten en beschadigingen in de op de aan haar ter reparatie overhandigde zaken aanwezig programmatuur.

5.5. De leverancier verzekert zich tegen aansprakelijkheid voor schade, ontstaan tijdens of verband houdend met de uitvoering van de met de opdrachtgever overeengekomen reparatiewerkzaamheden tot een maximum van € 50.000,- per gebeurtenis en zal nimmer verder gaan dan uitkering van de bedragen die de leverancier zal ontvangen, behoudens in geval van opzet aan de zijde van de leverancier.

Hostingvoorwaarden

Artikelen 6 tot en met 11 zijn van toepassing op de hostingdiensten van de leverancier.

6. De overeenkomst.

6.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van ten minste twaalf (12) maanden. Na afloop van deze termijn vindt stilzittende verlenging plaats met iedere keer één (1) jaar, behoudens tijdige opzegging door de afnemer of door de leverancier zoals hierna omschreven onder punt 6.2. Facturering geschiedt per kalenderjaar.

6.2. Opzegging van een contract dient minimaal drie (3) maanden voor het einde van het kalenderjaar te geschieden en geldt tegen het einde van de bedoelde termijn. Opzegging kan uitsluitend schriftelijk (dus niet per e-mail), waarbij als opzegdatum geldt de datum dat de leverancier de opzegging daadwerkelijk heeft ontvangen.

6.3. Indien een prijswijziging door de leverancier wordt ingesteld binnen een kalenderjaar, wordt deze wijziging niet doorbelast aan de contractpartner binnen dit kalenderjaar in deze overeenkomst. Prijswijzigingen worden drie (3) maanden voor het ingaan medegedeeld. De afnemer heeft gedurende één (1) maand na de mededeling van de prijsverhoging, de mogelijkheid de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen bij gebreke waarvan hij geacht wordt zich stilzittend - akkoord te verklaren met de verhoogde prijs.

6.4. De hosting zijn vrij van verkeerskosten en geschiedt op basis van Fair Use Policy, waarbij de leverancier gerechtigd is in te grijpen bij significant meer dataverkeer dan gebruikelijk. Daarbij geldt dat de logfiles en administratie van de leverancier het dwingende bewijs leveren van de overtreding van de Fair Use Policy en zijn derhalve bepalend, behoudens tegenbewijs door de afnemer.

7. Levering/levertijd

7.1. Onder levering wordt verstaan de indienststelling van de in de overeenkomst bedoelde aansluiting en de indienststellingen van het in de overeenkomst bedoelde gebruik van de computers van de leverancier en de verbindingen die via deze computers met het internet gemaakt kunnen worden.

7.2. De afnemer zal zelf zorg dragen en is zelf verantwoordelijk voor het in bezit hebben en functioneren van de noodzakelijke hard - en software, randapparatuur en verbindingen om de levering / diensten van de leverancier mogelijk te maken.

8. Verplichtingen van de leverancier

8.1. De leverancier draagt zorg voor de beschikbaarheid van de systemen van de leverancier, waarbij zij zich er tot het uiterste toe inspant optimale beschikbaarheid te bieden. De leverancier kan

niet garanderen dat de telefoonlijnen en / of andere verbindingen met de leverancier en / of het internet optimaal gebruik en toegang bieden, in het bijzonder wanneer de leverancier van het gebruik en de levering van deze verbindingen afhankelijk is van derden (telecommunicatieleveranciers).

9. Verplichtingen van de afnemer

9.1. De afnemer beschadigt de systemen van de leverancier niet en start geen processen / programma's op de computers van de leverancier waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze schade zouden kunnen toebrengen en / of overige internetgebruikers zouden kunnen hinderen.

9.2. Schade aan de leverancier of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met het vorige lid kan op de desbetreffende afnemer worden verhaald.

9.3. Het is niet toegestaan de verbindingen, systemen en de aan de afnemer ter beschikking gestelde diskruimte te gebruiken voor handelingen en / of gedragingen die in strijd zijn met de wet, goede zeden, de openbare orde, de Netiquette, de overeenkomst en deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: Spamming (moedwillig op grote schaal verspreiden van ongewenste e-mail). Inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins in strijd handelen met de intellectuele eigendom van derden; Het verspreiden van kinderpornografie; seksuele intimidatie; discriminatie; bedreiging of het op andere wijze lastigvallen van personen. Het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij de afnemer enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafat door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.

9.4. De leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door de hierboven bedoelde gedragingen en / of handelingen van de afnemer. De afnemer vrijwaart de leverancier tegen aanspraken van derden uit diens hoofde.

9.5. Het is de afnemer niet toegestaan zijn account en / of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden te verkopen, te verhuuren of anderszins over te dragen, tenzij de leverancier hiervoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven.

9.6. De afnemer is het niet toegestaan hem door de leverancier ter beschikking gestelde software te kopiëren anders dan voor eigen gebruik en voor het maken van backups. De afnemer mag aan de software, alsmede aan door hem gemaakte backups geen wijzigingen toebrengen zonder uitdrukkelijke toestemming van de leverancier.

9.7. Een gebruikersnaam is persoonlijk en het gebruik daarvan is voorbehouden aan de betreffende afnemer. Het is hem niet toegestaan anderen onder zijn gebruikersnaam van de diensten van de leverancier gebruik te laten maken.

9.8. De leverancier behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de afnemer verstrekte aansluiting tot, en gebruik van, de systemen van de leverancier buiten gebruik te stellen, wanneer deze afnemer handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de afnemer in dat geval verplicht de factuur volledig te voldoen.

9.9. Indien de ernst van de handeling of gedraging van de afnemer dit rechtvaardigt, heeft de leverancier het recht met onmiddellijke ingang en zonder verdere ingebrekestelling de overeenkomst te beëindigen, zulks zonder restitutie van reeds betaalde gelden / facturen.

10. Beheer van de systemen van de leverancier

10.1. De leverancier is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de systemen van de leverancier (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en / of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.

10.2. De leverancier is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de login procedure.

10.3. De leverancier is niet aansprakelijk voor schade van de afnemer als gevolg van het onder de voorgaande leden gesteld, behoudens grover schuld of opzet aan de zijde van de leverancier.

11. Aansprakelijkheid

11.1. De leverancier staat er niet voor in dat het gebruik van Internet door de afnemer via de diensten van de leverancier geschikt is voor het doel dat de afnemer daarmee voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan de leverancier kenbaar is gemaakt, tenzij tussen partijen het tegendeel is overeengekomen. De leverancier zal de afnemer zo goed mogelijk over de mogelijkheden informeren. De afnemer doet afstand van zijn recht op vernietiging van de overeenkomst wegens dwaling.

11.2. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het gebruik (eventueel misbruik) van de gekozen gebruikers / domeinnaam, wachtwoorden en het e-mailadres. De leverancier is gerechtigd hierin wijzigingen aan te brengen voor zover zij zulks nodig acht in het belang van haar dienstverlening.

11.3. De leverancier is niet aansprakelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de afnemer op haar systemen worden geplaatst. De afnemer wordt aangeraden de recente gegevens periodiek te bewaren.

Programmeervoorwaarden

Artikelen 12 tot en met 14 zijn van toepassing op de programmeerdiensten van de leverancier. Onder programmeerwerk wordt verstaan: alle in opdracht van de afnemer op maat ontworpen en gemaakte programmatuur.

12. Kwaliteit en aansprakelijkheid

12.1. De leverancier verbindt zich in de overeenkomst zich in te spannen programmatuur te leveren die de prestaties leveren zoals door de afnemer verzocht en in de offerte omschreven. De kwaliteit van de programmatuur wordt mede bepaald door het door de afnemer aangeleverde materiaal, waarvoor de leverancier niet kan instaan en geen enkele aansprakelijkheid kan erkennen.

12.2. Voor zover de programmatuur daadwerkelijk niet aan de tussen partijen gesloten overeenkomst beantwoordt en sprake is van een toerekenbare tekortkoming door de leverancier, is de leverancier uitsluitend verplicht tot kosteloos herstel van het vervaardigde werk, zonder dat de afnemer daarnaast aanspraak kan maken op (vervangende en / of aanvullende) schadevergoeding.

12.3. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor de geschiktheid van de door hem gebruikte hardware en randapparatuur waarop de software dient te werken. Hij draagt zelf de verantwoordelijkheid te zorgen voor apparatuur die voldoet aan de vereiste technische specificaties, althans deze correct aan de leverancier door te geven voor zover vereist voor het ontwikkelen van de programmatuur.

13. Levering

13.1. De leverancier zal de programmatuur afleveren op het tijdstip of onmiddellijk na de leveringstermijn voor zover deze in de overeenkomst zijn opgenomen.

13.2. Een eventuele leveringstermijn wordt verengd met de periode, gedurende welke de leverancier door overmacht (zie artikel 17) of schuld-eiserverzuim zijnde afnemer, is verhinderd aan haar verplichtingen te voldoen.

14. Annulering

14.1. Bij annulering van de overeenkomst (ook voordat aan enig aspect van de overeenkomst uitvoering is gegeven) door de afnemer is deze een schadevergoeding van 30% verschuldigd aan de leverancier van hetgeen de afnemer bij doorgang van de overeenkomst zou hebben moeten betalen.

15. Betaling

15.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, kan facturering geschieden, zodra de door de leverancier te leveren prestatie is voltooid, dan wel de afnemer met de afname in verzuim is. Betaling dient binnen acht (8) dagen na factuurdatum te geschieden, op de door de leverancier redelijkerwijs aan te geven wijze.

Aanvullende voorwaarden

De artikelen 15 en verder zijn van toepassing op alle werkzaamheden door de leverancier en zijn een aanvulling op de bovenstaande voorwaarden.

15. Betaling

15.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, kan facturering geschieden, zodra de door de leverancier te leveren prestatie is voltooid, dan wel de afnemer met de afname in verzuim is. Betaling dient binnen acht (8) dagen na factuurdatum te geschieden, op de door de leverancier redelijkerwijs aan te geven wijze.

15.2. Vanaf de vervaldatum is de afnemer de wettelijke rente verschuldigd. Door de leverancier redelijkerwijs te maken kosten van invordering of van rechtshutoefening anderszins, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, zullen door de afnemer worden vergoed. De kosten zullen worden bepaald op de wijze als in de wet en recht-spraak voorzien.

15.3. Zolang de afnemer geen volledige betaling heeft verricht en zich buiten de in 15.1. genoemde termijn bevindt, kan hij geen gebruik maken of diensten van de leverancier. De afnemer afgeleverde zaken blijven eigendom van de leverancier en eventueel te verlenen dan wel over te dragen rechten blijven aan leverancier voorbehouden. De leverancier is daarbij niet verantwoordelijk / aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende gevolgen.

15.4. Indien de afnemer haar verplichtingen niet nakomt of er gegronde vrees bestaat dat zij deze niet zal nakomen, is leverancier gerechtigd afgeleverde zaken, waarop het eigendomsvoorbehoud rust, bij afnemer of derden die de zaak voor afnemer houden op te halen. De afnemer is verplicht hiertoe alle medewerking te verschaffen. Afnemer machtigt leverancier onherroepelijk de zaken ter plaatse te inspecteren.

16. Risico

16.1. Zaken zijn tot het moment waarop ze ingevolge een overeenkomst tussen partijen worden afgeleverd bij de afnemer of bij door de afnemer gebruikte hulppersonen, voor risico van de leverancier.

17. Overmacht

17.1. Bij intreden van omstandigheden die de nakoming van de verplichtingen van partijen, zoals bij normale afwikkeling van de betreffende transactie te verwachten, in die mate verzwaren dat niet valt aan te nemen dat partijen de betreffende verplichting ook bij aanwezigheid van de onderhavige omstandigheden zouden hebben aangevraagd, worden de betreffende verplichtingen aan weerszijden opgeschort. Als een situatie zoals in de vorige volzin bedoeld langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd hebben partijen het recht om, binnen negentig (90) dagen nadien, de overeenkomst door schriftelijke opzegging te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan pro rato afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens nog iets verschuldigd zijn zijn.

18. Ontbinding

18.1. Mocht één van de partijen surséance van betaling aanvragen of failleren, dan heeft de wederpartij het recht om de gesloten overeenkomsten door schriftelijke kennisgeving onthouden te verklaren, dan wel (te zijner keuze) de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten. Alle van de tot opzegging gerechtigde partij verschuldigde betalingen worden alsdan dadelijk opeisbaar. Overigens blijven de rechte terzake van niet-nakoming van verbintenissen onverkort aan de betreffende partij voorbehouden.

18.2. Door de ontbinding worden over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar. De afnemer is daarbij aansprakelijk voor de door de leverancier geleden schade, waaronder begrepen winstderving en administratie kosten.

19 De overeenkomst

19.1. Voor zover de leverancier ten behoeve van de afnemer werkzaamheden dient te verrichten uit welke hoofde dan ook (bijvoorbeeld in opdracht of als een goed zaakwaarnemer) welke niet in de overeenkomst tussen partijen zijn begrepen, of kosten ontstaan doordat de afnemer op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de overeenkomst onmogelijk maakt, worden deze werkzaamheden / kosten als meerwerk beschouwd en extra in rekening gebracht.

19.2. De leverancier is te allen tijde gerechtigd, voor zover op enig moment mocht blijken dat de afnemer valse of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven, dan wel blijkt dat de afnemer de overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan, de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel deze - indien de ernst van het geval dit rechtvaardigt - deze te ontbinden. Gedurende de tijd van opschorting blijft de afnemer gehouden te betalen.

20. Levering

20.1. Een overeengekomen leveringstermijn is niet definitief. Mocht de afnemer bij aanvang van de overeenkomst menen dat door de leverancier geen tijdige levering heeft plaatsgevonden dient de afnemer de leverancier in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven alsnog tot levering over te gaan. Mocht vervolgens opnieuw uitblijven wegens omstandigheden die aan de leverancier zijn toe te rekenen, dan is de afnemer gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan en heeft hij recht op restitutie van reeds betaalde gelden.

20.2. Behalve de hiervoor genoemde restitutie kan de (potentiële) afnemer geen aanspraak maken op enige vergoeding door de leverancier van welke geleden schade dan ook ontstaan door het uitblijven van de levering, tenzij hij kan bewijzen dat sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van de leverancier.

20.3. Indien er gerede twijfel bij de leverancier bestaat over de betalingscapaciteit van de afnemer, is de leverancier bevoegd de levering uit te stellen totdat de afnemer zekerheid voor de betaling heeft verschaft.

20.4. Naast de levering krijgt de afnemer de mogelijkheid om voor ondersteuning, op werkdagen van 8:30 tot 17:30 uur, gebruik te maken van de helpdesk van de leverancier door middel van e-mail en telefoon.

21. Aansprakelijkheid

21.1. De leverancier is bij een haar toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst met de afnemer behoudens opzet of grover schuld als uiteraard ook bij overmacht (zie artikel 17) niet aansprakelijk voor door de afnemer eventueel geleden schade en derhalve niet tot enige schadevergoeding gehouden uit welke hoofde dan ook, met name niet tot het vergoeden van directe of indirecte gevolgschade, waaronder begrepen schade van derden, winstderving etc.

21.2. De afnemer is niet bevoegd door hem vermaende vorderingen op de leverancier te verrekenen met aan de leverancier verschuldigde gelden.

22. Geheimhouding

22.1. De leverancier zal maatregelen nemen om de geheimhouding te verzekeren van alle aan haar door de afnemer ter beschikking gestelde gegevens en inlichtingen en zal zodanige gegevens en inlichtingen niet zonder schriftelijke toestemming van de afnemer aan derden kenbaar maken. De leverancier zal redelijke aanwijzingen van de afnemer omtrent het waarborgen van de geheimhouding in acht nemen.

23. Geschillen en toepasselijk recht

23.1. Geschillen kunnen zowel door de afnemer als door de leverancier (voor zover mogelijk) aan een bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd, zulks met inachtmening van het onder artikel 23.3 hieronder gesteld.

23.2. Mocht de afnemer een klacht hebben jegens de leverancier dan dient de afnemer deze klacht zo spoedig mogelijk eerst schriftelijk, dan wel per e-mail, aan de leverancier voor te leggen en haar in de gelegenheid te stellen de klacht, indien deze wordt erkend, te verhelpen.

23.3. Voor alle aangelegenheden waarin deze voorwaarden van toepassing zijn, geldt uitsluitend Nederlands recht. In geval van nietigheid van één of meer bepalingen uit een tussen partijen geldende rechtsverhouding zullen de partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid blootstaan. De overige bepalingen van deze voorwaarden blijven in geval van vernietiging van één of meer bepalingen onverkort van kracht.

23.4. Bij geschillen is de rechter van het arrondissement Zwolle bevoegd.

23.4. Bij geschillen is de rechter van het arrondissement Zwolle bevoegd.

Aldus opgesteld door CARD Services Zwolle BV, te Zwolle, september 2007.