

Artikel 1 Algemeen

- Deze algemene leveringsvoorwaarden worden gehanteerd door nh websites gevestigd te Heerhugowaard en aldaar kantoorhoudend aan de Burgplantsoen 53 (1705ER), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Noordwest-Holland onder nummer 70382921, hierna te noemen: "nh websites".
- Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij nh websites goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.
- Afwijkingen op deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- Indien enige bepaling van deze algemene leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene leveringsvoorwaarden onverkort van kracht blijven.
- nh websites is te allen tijde gerechtigd deze algemene leveringsvoorwaarden te wijzigen. Een wijziging treedt in werking op de aangegeven datum, doch nooit eerder dan één maand na bekendmaking daarvan.
- De Nederlandse tekst van deze algemene leveringsvoorwaarden en door nh websites aangeboden overeenkomsten prevaleren boven vertalingen daarvan.

Artikel 2 Aanbod en aanvaarding

- Alle aanbiedingen van nh websites zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- Een overeenkomst komt tot stand na ontvangst van de schriftelijke aanvaarding van het aanbod van nh websites of wanneer nh websites met de uitvoering van de opdracht is begonnen.
- Indien partijen langs elektronische weg contracteren, komt de overeenkomst tot stand op het moment dat nh websites de opdrachtbevestiging compleet heeft ontvangen en zij zich heeft kunnen vergewissen van de identiteit van de cliënt.
- Na aanvaarding van het aanbod door cliënt is desondanks onverwijld herroeping door nh websites mogelijk. Een herroeping door nh websites gedaan binnen vier werkdagen na aanvaarding door cliënt, geldt tussen partijen als 'onverwijld' in de zin van artikel 6:219 lid 2 BW.

Artikel 3 Facturatie, prijs en betaling

- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden diensten op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen de dan geldende tarieven en achteraf gefactureerd.
- Prijzen worden vermeld zonder omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- nh websites kan haar prijzen éénmaal per jaar, zonder voorafgaande kennisgeving, wijzigen.
- Tenzij in de overeenkomst tussen partijen anders wordt bepaald, is nh websites gerechtigd, met in achtname van een termijn van een maand, haar prijzen en tarieven aan te passen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan cliënt.
- Van overheidswege opgelegde maatregelen, die van invloed zijn op de prijsvorming, worden doorbelast vanaf de ingangsdatum van de betreffende maatregel.
- Facturen zullen door cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Betalingen worden verricht zonder korting of verrekening.

Artikel 4 Vergoeding van rente en kosten van incasso of invordering

- Indien de cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn.
- Indien de cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de cliënt, naast het verschuldigde bedrag, tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.
- nh websites mag, nadat de cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft één of meer maandtermijnbedragen of facturen te voldoen, de uitvoering van de opdracht opschorten totdat zij volledige betaling heeft ontvangen.
- Indien nh websites gegronde vrees heeft dat de cliënt zijn verplichtingen niet stipt zal nakomen, kan zij van de cliënt verlangen dat hij op eerste verzoek genoegzame, in een door nh websites gewenste vorm, zekerheid stelt.

Artikel 5 Klachten

- De cliënt zal klachten ter zake van de uitvoering van werkzaamheden of de hoogte van facturen, binnen veertien dagen na respectievelijk de uitvoering of de factuurdatum, schriftelijk ter kennis brengen van nh websites. Na het verstrijken van deze termijn worden de werkzaamheden geacht juist te zijn uitgevoerd en facturen correct te zijn opgesteld.
- De betalingsverplichting van cliënt wordt door het reclameren niet opgeschort.

Artikel 6 Vertrouwelijk informatie

- Elk van partijen staat ervoor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

Artikel 7 Privacy

- De cliënt is verantwoordelijk voor de registratie en juiste verwerking van persoonsgegevens. De cliënt vrijwaart nh websites voor aanspraken van personen wier persoonsgegevens door cliënt zijn geregistreerd of verwerkt en waarvoor cliënt verantwoordelijk is, tenzij de cliënt bewijst dat de omstandigheden die aan de grondslag van de vordering ten grondslag liggen uitsluitend aan nh websites toegerekend kunnen worden.

Artikel 8 Voorbehoud van eigendom en rechten

- Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van nh websites, totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of die verrichten werkzaamheden, alsmede alle bedragen bedoeld in artikel 3, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan nh websites zijn voldaan.
- Rechten worden aan cliënt verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoeding tijdig en volledig betaalt.
- nh websites kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van nh websites onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Client alle aan nh websites verschuldigde bedragen betaald heeft.

Artikel 9 Risico

- Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of van een door cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht. In geval van levering van programmatuur met behulp van niet-stoffelijke gegevensdragers zoals, doch daartoe niet beperkt, middels Internet, geldt tussen partijen een uitdraai van de logfile van de gebruikte encrypted verificatie als bewijs van het in de feitelijke beschikkingsmacht brengen, behoudens tegenbewijs.

Artikel 10 Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur of andere materialen, zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij nh websites of haar licentiegevers.
- Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnaam of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- cliënt heeft het recht twee reservekopieën van de voor hem vervaardigde programmatuur aan te houden. Deze reservekopieën zullen uitsluitend worden vervaardigd ter vervanging van het origineel in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopieën dienen een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
- Indien nh websites middels Application Service Provision of Software as a Service (SAAS) diensten of programmatuur aanbiedt, is het cliënt niet toegestaan om van de terbeschikkinggestelde programmatuur (reserve)kopieën te maken danwel deze anderszins openbaar te maken of te verveelvoudigen.
- Het is aan cliënt niet toegestaan om reverse engineering op de programmatuur toe te passen behoudens indien en voor zover bij wet is toegestaan.

Artikel 11 Licentie op programmatuur

- Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen verkrijgt cliënt uitsluitend een niet overdraagbaar en niet exclusief gebruiksrecht op de programmatuur voor eigen gebruik binnen de eigen organisatie.
- Indien aan cliënt de programmatuur geleverd wordt, verkrijgt cliënt die programmatuur uitsluitend in een objectcode-versie. De broncode van de programmatuur komt uitsluitend toe aan nh websites of haar licentiegevers en zal niet beschikbaar zijn voor cliënt.

Artikel 12 Beveiliging

- Het is nh websites of haar licentiegevers toegestaan technische maatregelen (beveiligingsmaatregelen) te nemen ter voorkoming van ongeoorloofd gebruik van de programmatuur alsmede ter verkrijging van tijdige betaling van facturen ter zake van de programmatuur of daarmee in verband staande dienstverlening. Het is aan cliënt niet toegestaan deze beveiligingsmaatregelen te verwijderen of te ontwijken.

Artikel 13 Leveringstermijn

- Alle door nh websites genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan nh websites bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt nh websites niet in verzuim. nh websites is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden.

Artikel 14 Medewerking

- Van cliënt wordt medewerking verwacht bij de uitvoering van de overeenkomst. cliënt zal nh websites voorzien van alle in redelijkheid gevraagde gegevens, bescheiden en anderszins nuttige informatie en staat in voor de juistheid hiervan, ook indien deze gegevens beschieden of informatie van derden afkomstig zijn.
- cliënt is verantwoordelijk voor correcte invoering en gebruik, beveiliging daartoe gerekend, van door nh websites geleverde programmatuur en diensten.
- Cliënt zal aan medewerkers van nh websites die ter plaatse werkzaamheden verrichten alle noodzakelijk en redelijkerwijze te vragen faciliteiten ter beschikking stellen, waaronder begrepen, een veilige werkplek, veiligheidsinstructies, personele assistentie, hardware, software en telecommunicatiefaciliteiten. Terbeschikkingstelling geschiedt om niet.
- Indien op de terreinen en in de gebouwen van cliënt bijzondere (veiligheids-)voorschriften gelden, zullen deze tijdig aan nh websites ter beschikking gesteld worden.
- In geval van een onderzoek naar klachten, zal de cliënt volledige medewerking verlenen naar het onderzoek van die klachten. Bij gebrek aan medewerking kan nh websites besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 15 Fouten in programmatuur

- Daar waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het substantieel niet voldoen aan de door nh websites of haar licentiegevers schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties.
- In programmatuur optredende fouten, foutboodschappen en overige systeemmeldingen die niet reproduceerbaar zijn, gelden tussen partijen niet als een fout in de zin van lid 1 van deze bepaling. Onderzoek naar de aard of oorzaak van niet reproduceerbare fouten, foutboodschappen overige systeemmeldingen kan op basis van nacalculatie worden uitgevoerd.

Artikel 16 Aflevering en installatie van programmatuur

- De programmatuur en de bijbehorende documentatie wordt geleverd en geaccepteerd in de staat waarin zij wordt geleverd.
- De programmatuur zal in hoofdlijnen functioneren conform de bijgeleverde documentatie. nh websites doet nadrukkelijk geen toezeggingen over het gebruik van de Software.
- nh websites zal de programmatuur aan cliënt leveren op de overeengekomen gegevensdrager of middels niet-stoffelijke gegevensoverdracht zoals, doch daartoe niet beperkt, Internet.
- Uitsluitend indien een door nh websites uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, zal nh websites de programmatuur bij cliënt installeren.
- De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - bij de aflevering of,
 - indien een door nh websites uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie.
 - indien tussen partijen een acceptatietest is afgesproken, op de eerste dag na de testperiode, tenzij zich een omstandigheid voordoet die, blijkens de voorwaarden waaronder de acceptatietest wordt uitgevoerd, de acceptatie verhindert.

In afwijking van het bovenstaande geldt de programmatuur als geaccepteerd vanaf het moment waarop cliënt enig gebruik daarvan maakt voor operationele of productieve doeleinden.

Artikel 17 Garantie door nh websites

- nh websites garandeert gedurende een periode van dertig (30) dagen dat de media waarop de Programmatuur wordt geleverd vrij zal zijn van materiaalfouten. Cliënt zal nh websites binnen deze termijn informeren omtrent fouten in de geleverde media. Vervanging van media als bedoeld in dit artikel leidt niet tot verlenging van de garantietermijn.
- Herstel van fouten in programmatuur van derden door nh websites is uitgesloten; nh websites sluit nadrukkelijk iedere aansprakelijkheid uit ter zake van het niet of niet volledig nakomen van verplichtingen door de leverancier of importeur van die programmatuur waarvan zij heeft kenbaar gemaakt niet de producent te zijn, dan wel waarvan Cliënt redelijkerwijze had behoren te begrijpen dat nh websites niet de producent is.

Artikel 18 Uitsluiting van garantie

- Indien sprake is van gebruikersfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan nh websites toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van een overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld kan nh websites zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen.
- Herstel van verminkte of verlorengegangene gegevens valt niet onder de garantie.
- Het geschikt maken van programmatuur of websites voor nieuwe versies van internetbrowsers, zoekmachines of optimalisatieprogramma's valt niet onder de garantie.

Artikel 19 Opzegging en ontbinding van een overeenkomst

- Indien een overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en de overeenkomst niet voorziet in een opzeggingstermijn, kan de overeenkomst door elk der partijen door schriftelijke opzegging worden beëindigd, met in achtname van een termijn van twee maanden. Geen der partijen zal wegens de opzegging van een overeenkomst schadeplichtig worden jegens de wederpartij.
- Indien een partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst en hij, nadat hij deugdelijk en zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk ingebreke is gesteld onder gunning van een redelijke termijn voor de zuivering van die tekortkoming, in gebreke blijft, raakt hij in verzuim en komt aan de wederpartij de bevoegdheid toe de overeenkomst te ontbinden.
- Indien de cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in lid 2 van dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de cliënt bewijst dat nh websites ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die nh websites vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen, indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. nh websites is wegens beëindiging op een der voornoemde gronden nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden, dan wel tot schadevergoeding, gehouden.

Artikel 20 Aansprakelijkheid van nh websites

- nh websites aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor directe schade geleden door de cliënt, die een rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van nh websites.
- De aansprakelijkheid van nh websites met betrekking tot door haar geleverde diensten of producten, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die diensten of producten bedongen prijs (excl. BTW) verminderd met verstrekte kortingen.
- Indien de overeenkomst een duurovereenkomst betreft, wordt de bedongen prijs gelijk gesteld met de vergoeding die de cliënt verschuldigd was gedurende een periode van zes maanden voorafgaand aan de toerekenbare tekortkoming. In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan € 75.000,-.
- Aansprakelijkheid van nh websites wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien de cliënt nh websites onvervuld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn tot zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en nh websites ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten.
- nh websites aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door (de inzet van) hardware, content of programmatuur die door nh websites aan de cliënt is geadviseerd. Deze uitsluiting geldt ook indien nh websites de uitvoering van door haar te leveren diensten afhankelijk heeft gesteld van de aanwezigheid van die hardware, content of programmatuur, of wanneer nh websites open source software download of installeert ten behoeve van de cliënt.
- De aansprakelijkheid van nh websites voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000,- (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan bij nh websites meldt.

Artikel 21 Internet en telecommunicatiefaciliteiten; toegang

- Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is de cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van nh websites staan. nh websites is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van nh websites.
- Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is nh websites gerechtigd de cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen.
- nh websites kan te allen tijde toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. De cliënt behandelt de toegangsgegevens vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. nh websites is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

Artikel 22 Dienstverlening, inspanningsverbinten

- Dienstverleningsopdrachten worden door nh websites aanvaard als een inspanningsverbintenis en worden uitgevoerd naar beste kunnen, tenzij nh websites uitdrukkelijk en schriftelijk een resultaat heeft toegezegd dat voldoende bepaalbaar is. Een door beide partijen getekende service level agreement (SLA) geldt als een schriftelijke overeenkomst met een voldoende bepaalbaar resultaat.
- nh websites kan met het oog op een optimale uitvoering van de overeenkomst de cliënt adviseren bepaalde hardware of programmatuur van derden te betrekken.
- De cliënt blijft verantwoordelijk voor het beheer van de (resultaten van de) dienstverlening, waaronder nadrukkelijk inbegrepen de controle op instellingen van programmatuur en hardware en communicatievoorzieningen.

Artikel 23 Adviesopdrachten

- Adviesopdrachten worden aanvaard als een inspanningsverbintenis en uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen. Garanties ter zake van uitkomsten of de toepasbaarheid van de uitkomsten van een opdracht kunnen niet worden gegeven.
- Indien de inhoud van de adviesopdracht of andere dringende omstandigheden daartoe aanleiding geven, is nh websites gerechtigd de samenstelling van het adviesteam te wijzigen. cliënt zal hiervan tijdig op de hoogte worden gebracht.
- De cliënt is gerechtigd gedurende de uitvoering van de adviesopdracht, de opgedragen werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen, waarbij meer- en minderwerk tegen geldend tarief zal worden verrekend.
- Slechts meer- en minderwerk dat als zodanig schriftelijk is opgedragen zal voor (gewijzigde) uitvoering en verrekening in aanmerking komen.
- Indien de omstandigheden dit rechtvaardigen, kan de cliënt in overleg met nh websites de opdracht tussentijds beëindigen. Alsdan zullen de reeds verrichte prestaties in rekening worden gebracht en is nh websites gerechtigd voor het overige gedeelte annuleringskosten in rekening te brengen. De annuleringskosten bedragen 25% van het alsdan niet factureerbare deel van de verleende opdracht, tenzij nh websites aantoonde dat haar schade door annulering groter is.

Artikel 24 Overmacht

- Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor risico van partijen behoort te komen. In geval van overmacht wordt de nakoming door de betrokken partij van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Van een geval van overmacht zal onder overlegging van de nodige bewijsstukken, schriftelijk aan de andere partij mededeling worden gedaan. Indien een overmachtsituatie langer dan twee maanden voortduurt, is elk der partijen gerechtigd de overeenkomst te beëindigen, zonder dat hij hierdoor schadeplichtig wordt jegens de wederpartij.
- Onder overmacht in de zin van dit artikel wordt mede verstaan omstandigheden die de uitvoering van de opdracht verhinderen en die niet aan nh websites zijn toe te rekenen. Hieronder zijn onder andere begrepen, uitsluiting van de medewerker van nh websites tot de locatie van de cliënt en storing in communicatieapparatuur.

Artikel 25 Toepasselijk recht en geschillen

- De overeenkomsten tussen nh websites en cliënt worden beheerst door Nederlands recht.
- Geschillen tussen nh websites en de cliënt worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement Alkmaar, tenzij de cliënt binnen veertien dagen na daartoe door nh websites te zijn uitgenodigd, aan nh websites kenbaar maakt te kiezen voor beslechting van het geding geschil middels arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag.