

ALGEMENE VOORWAARDEN PENGELENS ICT

1. Onderneming

1.1 Pengelens ICT een handelsnaam van Pengelens Advies & Consultancy (verder te noemen: Pengelens ICT), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Midden-Nederland onder het nummer 61448524, gevestigd te Vianen (4131PJ) aan de Mijlweg 9 - 22.
1.2. Pengelens ICT verricht werkzaamheden voor natuurlijke en (rechts)personen (verder te noemen: Opdrachtgever), onder meer verband houdende met hosting, ontwikkeling van websites, server- en werkplekbeheer, zakelijke telefonie (VoIP) en overige aanverwante ICT diensten in ruimste zins des woords. Wanneer in deze voorwaarden wordt bedoeld op een natuurlijk persoon, niet handelende in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt de opdrachtgever ook wel aangeduid als consument.

2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aan PENGELENS ICT verstrekte opdrachten tot het verrichten van werkzaamheden en/of het leveren van diensten, daaronder begrepen iedere vervolg-, gewijzigde of aanvullende opdracht, onder uitsluiting van andere algemene voorwaarden, tenzij voorafgaand aan de overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen.
2.2. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van voor PENGELENS ICT werkzame personen, werkzaam binnen de organisatie van PENGELENS ICT dan wel daarbuiten, inclusief de (rechts)personen die bij de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.
2.3. PENGELENS ICT behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen, waarover zij alsdan met opdrachtgever zal communiceren. Vanaf dat moment worden de gewijzigde voorwaarden van toepassing op de lopende en toekomstige overeenkomst(en), onder verval van de voorgaande versie van de voorwaarden.

3. Totstandkoming overeenkomst

3.1. Op verzoek brengt PENGELENS ICT een offerte uit voor te verrichten werkzaamheden en/of te leveren dienst(en). OPDRACHTGEVER kan deze offerte binnen 30 dagen per e-mailbericht aan het daartoe door PENGELENS ICT opgegeven e-mailadres aanvaarden.
3.2. De offerte geeft een indicatie voor de diensten en prijzen van PENGELENS ICT. Tenzij schriftelijk afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn hieraan geen rechten te ontleen zolang een bevestiging zoals bedoeld in 3.1 niet of niet tijdig heeft plaatsgevonden.

4. Overeenkomst

4.1. PENGELENS ICT kan op verzoek diverse werkzaamheden verrichten c.q. diensten verlenen, te omschrijven in de offerte en/of zoals weergegeven op de website www.pengelensict.nl (verder te noemen: de website). PENGELENS ICT aanvaardt daarmee een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis, tenzij hieromtrent tussen partijen schriftelijk andersluidende afspraken zijn gemaakt.
4.2. Voor zover aan de orde en in het belang van een goede uitvoering van de overeenkomst, heeft PENGELENS ICT het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. PENGELENS ICT aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten die deze derde veroorzaakt, wanneer dit niet aan haar is te wijten.
4.3. OPDRACHTGEVER draagt het risico van misverstanden ten aanzien van de inhoud en uitvoering van de overeenkomst indien deze hun oorzaak vinden in door PENGELENS ICT niet, niet juist, niet tijdig of onvolledig ontvangen specificaties of andere mededelingen door of namens OPDRACHTGEVER. Indien en voor zover dit aan de orde is, heeft PENGELENS ICT het recht de geoffreerde prijs ook na het akkoord van OPDRACHTGEVER te wijzigen.

5. Account

5.1. Indien de overeenkomst (mede) ertoe strekt dat PENGELENS ICT een account aanmaakt voor OPDRACHTGEVER, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
5.2. PENGELENS ICT zal aan OPDRACHTGEVER een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft OPDRACHTGEVER toegang tot een administratief account en een beheertool waarmee hij/zij naar eigen inzicht de geleverde dienst en eventuele accounts voor individuele gebruikers kan beheren, een en ander binnen de in de offerte en/of op de website aangegeven grenzen. OPDRACHTGEVER is gehouden alle vergoedingen te betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de in dit artikel omschreven dienst.
5.3. Iedere handeling middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en voor rekening en risico van OPDRACHTGEVER te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient OPDRACHTGEVER dit zo spoedig mogelijk aan PENGELENS ICT te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

6. Dataverkeer

6.1. Indien de overeenkomst (mede) ertoe strekt dat PENGELENS ICT voor OPDRACHTGEVER dataverkeer mogelijk maakt, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
6.2. PENGELENS ICT kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die OPDRACHTGEVER mag gebruiken in het kader van de overeengekomen werkzaamheden c.q. dienst(en). Dataverkeer behelst in dit verband alle netwerkverkeer zoals door OPDRACHTGEVER gegenereerd. Bij overschrijding van dit maximum is PENGELENS 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.
6.3. In het geval dat OPDRACHTGEVER een pakket afneemt met betrekking tot een bepaalde hoeveelheid data en het verbruik blijkt dit pakket te overschrijden, kan het pakket met terugwerkende kracht worden aangepast aan het werkelijke verbruik. Hierbij geldt dat een eventueel resterend tegoed aan dataverkeer niet kan worden ingezet in een volgende periode en/of ten aanzien van andere apparatuur, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

7. Hosting en aanverwante diensten

7.1. Indien de overeenkomst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door OPDRACHTGEVER aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
7.2. OPDRACHTGEVER zal geen informatie publiceren of aanbieden via PENGELENS ICT die in strijd is met geldende wet- en regelgeving. Hieronder valt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebber(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
7.3. PENGELENS ICT hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een overtreding zoals omschreven in het voorgaande lid. Als een klacht naar het oordeel van PENGELENS ICT gerechtvaardigd is, is zij gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is PENGELENS ICT in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van OPDRACHTGEVER te verstrekken aan een melder of aan bevoegde instanties. PENGELENS ICT zal OPDRACHTGEVER informeren over het verloop van deze procedure.

7.4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is PENGELENS ICT gerechtigd hiervan aangifte te doen. PENGELENS ICT kan hierbij alle relevante informatie over OPDRACHTGEVER overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties PENGELENS ICT verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.

7.5. Bij herhaaldelijke klachten over de door OPDRACHTGEVER aangeboden informatie is OPDRACHTGEVER gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.

7.6. PENGELENS ICT is niet aansprakelijk voor enige schade die OPDRACHTGEVER lijdt ten gevolge van het ingrijpen van PENGELENS ICT en/of enige instantie vanwege gedragingen/overtreedingen/constateringen zoals in dit artikel omschreven.

7.7. OPDRACHTGEVER onthoudt zich ervan overige OPDRACHTGEVER of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is OPDRACHTGEVER verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan OPDRACHTGEVER weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks PENGELENS ICT , overige OPDRACHTGEVER of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. PENGELENS ICT zal OPDRACHTGEVER op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

7.8. OPDRACHTGEVER zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet, zoals onder meer vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) inclusief toekomstige aanpassingen.

7.9. Zonder toestemming van PENGELENS ICT is het OPDRACHTGEVER verboden de door PENGELENS ICT verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.

7.10. Het is OPDRACHTGEVER niet toegestaan de Dienst te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.

7.11. Pengelens ICT kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die OPDRACHTGEVER mag gebruiken in het kader van de overeenkomst. Bij overschrijding van dit maximum is PENGELENS ICT bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte die zijn geoffereerd en/of 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 opslagruimte is bereikt.

7.12. OPDRACHTGEVER verstrekt hierbij Pengelens ICT een onbeperkte licentie om alle door OPDRACHTGEVER via de systemen van PENGELENS ICT verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door PENGELENS ICT geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst.

7.13. Schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform dit artikel komt voor rekening van OPDRACHTGEVER.

8. Domeinnamen en IP-adressen

8.1. Indien de overeenkomst (mede) ertoe strekt dat PENGELENS ICT voor OPDRACHTGEVER zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

8.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. PENGELENS ICT vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

8.3. OPDRACHTGEVER kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van PENGELENS ICT , waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

8.4. OPDRACHTGEVER houdt PENGELENS ICT schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door OPDRACHTGEVER, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van PENGELENS ICT .

8.5. PENGELENS ICT is niet aansprakelijk voor het verliezen door OPDRACHTGEVER van diens recht(en) op een domeinnaam en/of IP-adres of voor het feit dat de domeinnaam en/of IP-adres tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van PENGELENS ICT .

8.6. Indien PENGELENS ICT een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van OPDRACHTGEVER, zal PENGELENS ICT medewerking verlenen aan verzoeken van OPDRACHTGEVER tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

8.7. OPDRACHTGEVER dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/of een IP-adres.

8.8. PENGELENS ICT heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken wanneer OPDRACHTGEVER aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat OPDRACHTGEVER in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

8.9. In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van OPDRACHTGEVER is PENGELENS ICT gerechtigd de domeinnaam en/of het IP-adres op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

9. Resellers

9.1. Indien de overeenkomst (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("resellen") van producten of diensten van PENGELENS ICT door OPDRACHTGEVER aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

9.2. OPDRACHTGEVER handelt bij het resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens PENGELENS ICT overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van PENGELENS ICT is.

9.3. OPDRACHTGEVER dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als PENGELENS ICT OPDRACHTGEVER oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). PENGELENS ICT kan verlangen dat OPDRACHTGEVER bewijs hiervan overlegt.

9.4. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van OPDRACHTGEVER ontslaat OPDRACHTGEVER niet van haar betalingsverplichtingen jegens PENGELENS ICT .

9.5. PENGELENS ICT zal uitsluitend via OPDRACHTGEVER contact zoeken met klanten van OPDRACHTGEVER tenzij PENGELENS ICT een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of OPDRACHTGEVER toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.

9.6. OPDRACHTGEVER is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie, waaronder een domeinnaam, enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van PENGELENS ICT te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van PENGELENS ICT voor werving van klanten door OPDRACHTGEVER. OPDRACHTGEVER mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van PENGELENS ICT .

9.7. OPDRACHTGEVER is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van PENGELENS ICT dan wel die van haar leveranciers.

9.8. In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van OPDRACHTGEVER verkrijgt PENGELENS ICT het recht om klanten van OPDRACHTGEVER te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

10. Looptijd en beëindiging overeenkomst

10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de offerte en/of op de website omschreven periode.

10.2. De overeenkomst wordt stilzwijgend en met dezelfde termijn als de initiële periode verlengd, tenzij OPDRACHTGEVER (niet zijnde een CONSUMENT) uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de lopende periode de overeenkomst opzegt.

10.3. In geval van een CONSUMENT, geldt dat de overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd voor de duur van (telkens) een jaar, tenzij CONSUMENT uiterlijk een maand voor het verstrijken van de lopende periode de overeenkomst opzegt. Na een verlenging kan dagelijks worden opgezegd met inachtnaam van een opzegtermijn van een maand.

10.4. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is PENGELENS ICT gerechtigd door haar opgeslagen data per ommekeer te wissen en/of ontoegankelijk te maken en eventuele accounts van OPDRACHTGEVER op te heffen. PENGELENS ICT is niet verplicht in dat geval OPDRACHTGEVER een kopie van deze data te verschaffen.

11. Prijzen

11.1. De door PENGELENS ICT genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting en eventuele andere kosten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of vermeld.

11.2. De prijs die door PENGELENS ICT is opgegeven voor de door haar te verrichten prestatie c.q. te leveren dienst, geldt voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties, eventuele (type)fouten uitgezonderd.

11.3. Bij samengestelde aanbiedingen bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte daarvan tegen het voor dat gedeelte in het aanbod vermelde bedrag of tegen een evenredig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.

11.4. Bij een overeenkomst voor onbepaalde tijd, is PENGELENS ICT gerechtigd de gehanteerde prijzen eenmaal per jaar te indexeren. Hiervan zal zij OPDRACHTGEVER tenminste twee maanden daarvoor informeren, waarop het OPDRACHTGEVER is toegestaan de opdracht te beëindigen met inachtnaam van een opzegtermijn van een maand.

11.4. Ondersteuning op hardware, software en bijbehorende dienstverlening zal tegen het overeengekomen uurtarief worden gefactureerd aan OPDRACHTGEVER. Ondersteuning zal per uur worden berekend met een minimum afname van een half uur per dag dan wel, indien niet van toepassing, per ondersteuningshandeling, tenzij anders overeengekomen.

11.5. PENGELENS ICT is gerechtigd om na de totstandkoming van de overeenkomst prijsverhogingen door te voeren, indien en voor zover veroorzaakt door een stijging of invoering van (inter)nationale belasting(en) c.q. heffing(en) c.q. valutawijzigingen, stijging van kosten van materialen of diensten ten aanzien van de overeengekomen (deel)levering(en). Prijsverhogingen zoals hier bedoeld zijn geen grond om de overeenkomst te ontbinden.

12. Oplevering c.q. levertijden

12.1. PENGELENS ICT zal in de offerte of op haar website opgeven in welke fases de werkzaamheden worden verricht c.q. de diensten worden verleend en welke (deel)levering(en) daarop plaatsvinden, daarbij rekening houdende met redelijke wensen van OPDRACHTGEVER. Een eventueel overeengekomen levertijd betreft een indicatieve levertijd waaraan OPDRACHTGEVER geen rechten kan ontlenen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Van (deel)oplevering is in ieder geval sprake wanneer PENGELENS ICT OPDRACHTGEVER informeert dat de werkzaamheden van een deel dan wel het geheel van de opdracht zijn afgerond.

12.2. OPDRACHTGEVER is gehouden volledige medewerking te verlenen aan aflevering c.q. oplevering van de krachtens de overeenkomst te leveren zaken en/of diensten, op straffe van verzuim.

12.3. Aansprakelijkheid van PENGELENS ICT voor eventuele schade doordat niet, niet tijdig en/of niet volledig kan worden geleverd, wordt uitdrukkelijk uitgesloten wanneer dit niet te wijten is aan haar schuld.

13. Beschikbaarheid netwerken en systemen

13.1. PENGELENS ICT zal zich inspannen voor een ononderbroken beschikbaarheid van haar syste(m)en en netwerk(en), mede om toegang tot door haar opgeslagen data te realiseren, maar kan dit niet garanderen. Het voorgaande is slechts anders indien dit schriftelijk is overeengekomen, onder meer (maar niet beperkt) middels een Service Level Agreement.

13.2. PENGELENS ICT zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden, echter is hiervoor (mede) afhankelijk van derden en kan dit dan ook niet garanderen. PENGELENS ICT is te allen tijde gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte (op)levering niet ten goede komt.

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

14. Onderhoud, aanpassingen en storingen

14.1. PENGELENS ICT heeft het recht om haar systemen, inclusief haar website, geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. PENGELENS ICT streeft ernaar een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en zal OPDRACHTGEVER hiervan zo mogelijk vooraf tijdig op de hoogte stellen. PENGELENS ICT aanvaardt geen aansprakelijkheid in verband met een dergelijke buitengebruikstelling.

14.2. PENGELENS ICT zal zich inspannen om OPDRACHTGEVER in geval van het niet beschikbaar zijn van haar systemen c.q. website door storingen, onderhoud of andere oorzaken te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking, echter kan te dien aanzien geen garanties bieden.

14.3. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitval van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDos-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstrooming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat PENGELENS ICT door derden niet tot levering in staat wordt gesteld en alle overige situaties waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van PENGELENS ICT kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort. Bij het voortduren van de situatie van opschorting voor de duur van

tenminste negentig dagen, is PENGELENS ICT gerechtigd de overeenkomst te beëindigen, zonder schadeplichtig te zijn vanwege eventuele gevolgen voor OPDRACHTGEVER of derden.

15. Klachten

15.1. OPDRACHTGEVER is gehouden eventueel door hem ontvangen zaken en/of diensten zorgvuldig op gebreken te onderzoeken en deze – indien het geleverde zich hiertoe leent – per ommekeer gecorrigeerd of goedgekeurd aan PENGELENS ICT terug te zenden. PENGELENS ICT is niet aansprakelijk voor afwijkingen en/of gebreken die bij de hier bedoelde controle onopgemerkt zijn gebleven.

15.2. De goedkeuring van een prestatie door OPDRACHTGEVER geldt als erkenning dat PENGELENS ICT de aan deze prestatie voorafgaande werkzaamheden juist heeft uitgevoerd.

15.3. Afwijkingen tussen enerzijds het/de geleverde en anderzijds het/de oorspronkelijke werk of dienst, zijn geen reden voor afkeuring, korting, ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding, indien zij van geringe betekenis zijn. Afwijkingen die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid geen of een ondergeschikte invloed op de gebruikswaarde van het werk hebben, worden steeds geacht afwijkingen van geringe betekenis te zijn.

15.4. Klachten omtrent de uitvoering van de overeenkomst, het functioneren van een systeem of faciliteit en aangetroffen gebreken na oplevering dienen schriftelijk en binnen twee weken na het ontdekken van de klacht te worden doorgegeven, op straffe van vervallende recht.

15.5. Afhankelijk van de gebreken en schade zal PENGELENS ICT beslissen over een eventuele oplossing.

16. Annulering

16.1. Een CONSUMENT heeft het recht om, zonder opgave van redenen, de overeenkomst te ontbinden binnen 14 dagen na de totstandkoming ervan. Voor zover CONSUMENT echter heeft ingestemd met de registratie van domeinnamen en/of een levering binnen die termijn, is het voorgaande niet van toepassing.

16.2. PENGELENS ICT is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen, indien OPDRACHTGEVER één of meerdere verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt en zo nodig indien na ingebrekestelling verzuim intreedt.

16.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, laat een annulering c.q. beëindiging van de overeengekomen (betalings)verplichtingen voor werkzaamheden tot annulering c.q. beëindiging onverlet.

17. Betaling en verzuim

17.1. PENGELENS ICT kan een (gedeeltelijke) vooruitbetaling of zekerheidsstelling verlangen, alvorens tot (deel)levering over te gaan.

17.2. Iedere levering van zaken en/of diensten door PENGELENS ICT aan OPDRACHTGEVER geschiedt – voor zover aan de orde – onder voorbehoud van de eigendom daarvan totdat OPDRACHTGEVER alles heeft voldaan waartoe hij uit hoofde van enige overeenkomst is gehouden, met inbegrip van rente en kosten.

17.3. De factu(u)r(en) met betrekking tot de overeengekomen betaling(en) dien(t)en te zijn voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zonder beroep van OPDRACHTGEVER op korting, opschorting en/of verrekening, bij gebreke waarvan zonder nadere aanzegging verzuim intreedt. Indien en voor zover vereist, zal een CONSUMENT eerst nog in gebreke worden gesteld.

17.4. In afwijking van het voorgaande, kan in geval van een overeenkomst voor onbepaalde tijd betaling in termijnen worden afgesproken.

17.5. PENGELENS ICT kan in geval van ten behoeve van OPDRACHTGEVER in te kopen zaken betaling per ommekeer verzoeken, zonder beroep van OPDRACHTGEVER op korting, opschorting en/of verrekening, bij gebreke waarvan zonder nadere aanzegging verzuim intreedt.

17.6. Bij verzuim van OPDRACHTGEVER is PENGELENS ICT bevoegd om haar verplichtingen ten opzichte van OPDRACHTGEVER op te schorten, te verrekenen en/of te beëindigen, zonder aansprakelijk te zijn voor eventueel daardoor te lijden schade van OPDRACHTGEVER.

17.7. Bij niet tijdige betaling en verzuim, is OPDRACHTGEVER naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen (handels)rente, gehouden tot een volledige vergoeding van (buiten)gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op een bedrag van 15% van de verschuldigde hoofdsom.

18. Opschorting, verrekening en ontbinding

18.1. PENGELENS ICT is gerechtigd om nakoming van overeengekomen verplichtingen op te schorten (inclusief het buiten gebruik stellen of beperken van gebruik van geleverde producten en/of diensten) zolang OPDRACHTGEVER niet aan diens verplichtingen uit de overeenkomst en bijbehorende algemene voorwaarden voldoet, zo nodig gevolgd door het invoeren van het recht op verrekening en/of ontbinding van (een of meerdere) overeenkomst(en) die op dat moment tussen partijen van toepassing zijn.

18.2. PENGELENS ICT is gerechtigd om tot ontbinding van de overeenkomst en aanverwante overeenkomsten c.q. afspraken over te gaan in geval van (dreiging van) faillissement, surseance van betaling, (gedeeltelijke) stillegging van de activiteiten, liquidatie of een vergelijkbare toestand.

18.3. Na ontbinding zijdens PENGELENS ICT worden alle, door OPDRACHTGEVER eventueel nog verschuldigde betalingen direct en ineens opeisbaar.

18.4. PENGELENS ICT is niet gehouden tot vergoeding van schade of restitutie indien en voor zover zij gebruik maakt van haar recht tot opschorting en/of verrekening en/of ontbinding.

19. Aansprakelijkheid en vrijwaring

19.1. Indien vervoer van de af te leveren zaken is overeengekomen, geschiedt dit voor rekening en risico van OPDRACHTGEVER, tenzij

schriftelijk anders overeengekomen. Onder vervoer wordt mede begrepen begrepen transmissie van data door middel van het telefoonnet en elke daarmee vergelijkbare verzending met behulp van enig technisch middel.

19.2. PENGELENS ICT is niet belast met het opslaan van de te leveren zaken en/of diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien (digitale) opslag plaatsvindt, komt dit voor rekening en risico van OPDRACHTGEVER.

19.3. PENGELENS ICT is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens, datalek(ken) en schade door bedrijfsstagnatie, tenzij sprake is van opzet of grove schuld zijdens PENGELENS ICT.

19.4. PENGELENS ICT is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst ten gevolge van overmacht, oorlog, natuurrampen, stremmingen in elektronisch- en wegverkeer, ongevallen, maatregelen van overheidswege, niet-leveren en opzet of grove schuld van hulppersonen en andere soortgelijke omstandigheden en geven OPDRACHTGEVER geen recht tot ontbinding van de overeenkomst of tot schadevergoeding.

19.5. Indien en voor zover PENGELENS ICT aansprakelijk blijkt voor door haar veroorzaakte schade, zal iedere aansprakelijkheid beperkt blijven tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de eventuele aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

19.6. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitering krachtens een aansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt zoals bedoeld in dit artikel, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot een zodanig bedrag als naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in verhouding staat tot de overeengekomen prijs, althans een bedrag gelijk aan de met OPDRACHTGEVER overeengekomen betalingsverplichting voor de (deel)levering waarop de aansprakelijkheid ziet, of, indien vorenbedoeld bedrag dit te boven gaat, tot een bedrag van ten hoogste € 1.000,00, onder expliciete uitsluiting van indirecte (financiële) schade.

19.7. Iedere aansprakelijkheid van PENGELENS ICT vervalt indien OPDRACHTGEVER zich niet aan een in deze algemene voorwaarden opgenomen klachttermijn heeft gehouden en voorts wanneer geleverde zaken en/of diensten in gebruik zijn genomen, zijn bewerkt of verwerkt.

19.8. OPDRACHTGEVER vrijwaart PENGELENS ICT tegen aanspraken van derden die betrekking hebben op zaken en/of diensten die zijn geleverd door derden.

19.9. OPDRACHTGEVER vrijwaart PENGELENS ICT voorts tegen alle aanspraken van derden en daaruit voortvloeiende vorderingen, die betrekking hebben op inbreukmakend gebruik van de rechten van intellectuele eigendom, rustend op de door OPDRACHTGEVER aan PENGELENS ICT beschikbaar gestelde materialen en gegevens, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, behoudens opzet of grove nalatigheid zijdens PENGELENS ICT.

19.10. OPDRACHTGEVER is gehouden tot algehele vrijwaring, ten aanzien van aanspraken van derden, die voortvloeien uit een plaatsing van een uiting en/of beeld en/of tekst vanwege daarin opgenomen misleidende mededelingen en/of ongeoorloofde vergelijkende reclame, dan wel oneerlijke handelspraktijken, dan wel vanwege overtreding van overige geldende regelgeving.

20. Intellectuele eigendomsrechten

20.1. OPDRACHTGEVER garandeert PENGELENS ICT, dat met het gebruik van de van OPDRACHTGEVER ontvangen zaken, materialen en/of informatie geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden.

20.2. Rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot goederen, materialen en/of gegevens in de ruimste zin van het woord, die door PENGELENS ICT bij de werkzaamheden aan OPDRACHTGEVER ter beschikking worden gesteld, blijven berusten bij PENGELENS ICT of haar licentiegever(s). Voor zover nodig voor het gebruik van het product en/of de dienst, verleent PENGELENS ICT aan OPDRACHTGEVER een tot dat doel beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de rechten van intellectuele eigendom op die goederen.

20.3. Rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot goederen, materialen en/of gegevens in de ruimste zin van het woord, die door OPDRACHTGEVER bij de werkzaamheden aan PENGELENS ICT ter beschikking worden gesteld, blijven berusten bij OPDRACHTGEVER of

haar licentiegever(s). Voor zover nodig voor de werkzaamheden verleent OPDRACHTGEVER aan PENGELENS ICT een tot dat doel beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de rechten van intellectuele eigendom op die goederen. Het is PENGELENS ICT in dit verband dan ook toegestaan wijzigingen aan te brengen in het door OPDRACHTGEVER geleverde materiaal, zonder diens nadere toestemming.

20.4. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, blijft PENGELENS ICT steeds de rechthebbende op het auteursrecht dat kan ontstaan op de door haar bij de nakoming van de overeenkomst vervaardigde werken en/of middelen, ook als deze werkzaamheden en/of middelen als afzonderlijke post in het aanbod of op de factuur zijn vermeld.

20.5. De door PENGELENS ICT te leveren of geleverde zaken c.q. diensten mogen niet zonder diens schriftelijke toestemming in het kader

van enig productieproces worden gewijzigd en/of verspreid en/of veeleenvoudigd.

20.6. Het is PENGELENS ICT toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien PENGELENS ICT door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het OPDRACHTGEVER niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

20.7. Ieder gebruik, veeleenvoudiging of openbaarmaking van de materialen in strijd met het hiervoor bepaalde, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. OPDRACHTGEVER is in dat geval een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van EUR 1.000,00 euro per inbreukmakende handeling verschuldigd aan PENGELENS ICT, onverminderd het recht van PENGELENS ICT op vergoeding van haar werkelijke schade.

21. Geheimhouding

21.1. Het is OPDRACHTGEVER niet toegestaan de door PENGELENS ICT aan haar verstrekte gegevens voor het gebruik van een product en/of dienst te verspreiden, anders dan voor het eigen gebruik van het product en/of de dienst noodzakelijk is.

21.2. Informatie die door PENGELENS ICT wordt verstrekt aan OPDRACHTGEVER als zijnde vertrouwelijk of waarvan OPDRACHTGEVER redelijkerwijs moet begrijpen dat deze informatie vertrouwelijk is, dient als zodanig te worden behandeld en aldus geheim te worden gehouden voor derden.

21.3. OPDRACHTGEVER is gehouden de verplichtingen uit dit artikel ook op te leggen aan eventuele derden, waaronder medewerkers, voor zover zij met de bedoelde gegevens in aanraking (kunnen) komen.

22. Persoonsgegevens

22.1. Met het geven van een opdracht stemt OPDRACHTGEVER ermee in dat diens (persoons)gegevens door PENGELENS ICT worden opgeslagen en (slechts voor zover nodig in verband met de bedrijfsvoering en/of wettelijke verplichtingen) worden verwerkt. Ook vindt verstrekking plaats aan derden. Een opgave van deze derden met bijbehorende contactgegevens wordt op eerste verzoek van OPDRACHTGEVER door PENGELENS ICT verstrekt.

22.2. PENGELENS ICT wijst OPDRACHTGEVER er bij deze op dat de betreffende persoonsgegevens op verzoek kunnen worden ingezien en dat deze op verzoek daartoe kunnen worden gewijzigd en verwijderd, voor zover dit niet strijdig is met enige wettelijke verplichting van PENGELENS ICT.

22.3. PENGELENS ICT bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het gebruik daarvan of om te voldoen aan wettelijke vereisten.

22.4. Voor zover nodig wijst PENGELENS ICT OPDRACHTGEVER er bij deze op dat een klacht kan worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens, wanneer PENGELENS ICT zich niet aan privacywetgeving houdt.

23. Overige bepalingen

23.1. De door PENGELENS ICT ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld dataverkeer, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door OPDRACHTGEVER.

23.2. OPDRACHTGEVER is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van PENGELENS ICT. Het is PENGELENS ICT toegestaan dit te doen zonder toestemming van OPDRACHTGEVER, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.

23.3. Op deze overeenkomst en daaruit voortvloeiende rechten en plichten is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

23.4. Op de verhouding tussen partijen zijn geen andere bepalingen, voorwaarden of afspraken van toepassing dan in de offerte en/of op de website en deze algemene voorwaarden zijn opgenomen.

23.5. In geval van strijdigheid tussen de overeenkomst van opdracht en deze algemene voorwaarden, prevaleert de inhoud van de overeenkomst en indien aan de orde, de Service Level Agreement.

23.6. Het buiten toepassing stellen c.q. vernietigen van (een gedeelte van) deze algemene voorwaarden tast de geldigheid van de overige voorwaarden niet aan. Indien aan de orde, worden de buiten toepassing gestelde c.q. vernietigde bepalingen vervangen door bepalingen die daarvoor wat betreft de strekking zoveel mogelijk mee in lijn liggen.

23.7. Wijzigingen van de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden zijn slechts van kracht voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Daarbij geldt dat nieuwe afspraken, oudere afspraken over hetzelfde onderwerp doen vervallen.