

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING HORECA TECH SOLUTIONS

Artikel 1 - Definities

1. Horeca Tech Solutions, gevestigd te Rotterdam, KvK-nummer 78165040, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij van dienstverlener wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.
3. Consumenten die door middel van de geleverde goederen en/of diensten van de dienstverlener, online betalingen kunnen verrichten bij de opdrachtgever, worden aangeduid als gebruikers.
4. Partijen zijn dienstverlener en opdrachtgever samen.
5. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst tot dienstverlening tussen partijen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens dienstverlener.
2. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.
3. De overeenkomst bevat voor dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatverplichtingen.

Artikel 3 - Betaling

1. Declaraties moeten binnen 30 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de declaratie een andere betaaltermijn vermeld is.
2. Betalingen geschieden zonder enig beroep op opschorting of verrekening door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het door dienstverlener opgegeven bankrekeningnummer.
3. Betaalt opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
4. Blijft opdrachtgever in gebreke, dan zal dienstverlener tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever in verzuim is, is hij naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan dienstverlener. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
5. In geval van faillissement, beslag, liquidatie of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen.

Artikel 4 - Aanbiedingen en offertes

1. De aanbiedingen van dienstverlener zijn hooguit 1 week geldig, tenzij in het aanbod een andere termijn van aanvaarding is genoemd. Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod.
2. Levertijden in offertes zijn indicatief en geven de opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.

3. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen.

Artikel 5 - Prijzen

1. De op aanbiedingen, offertes en facturen van dienstverlener genoemde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. De prijzen van goederen zijn gebaseerd op de op dat moment bekend zijnde kostprijzen. Verhogingen hiervan, die door de dienstverlener niet konden worden voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.
3. Ten aanzien van de dienstverlening kunnen partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs overeenkomen.
4. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief met betrekking tot de dienstverlening worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het tarief wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
5. Indien geen tarief op grond van de werkelijk bestede uren is afgesproken, wordt voor de dienstverlening een richtprijs afgesproken, waarbij dienstverlener gerechtigd is om hier tot 10% vanaf te afwijken. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient dienstverlener opdrachtgever tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om een deel van de opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.

Artikel 6 - Prijsindexering

1. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en uurlonen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de aan opdrachtgever te berekenen vergoedingen jaarlijks per 1 september aan te passen.
2. Aangepaste prijzen, tarieven en uurlonen worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan opdrachtgever.

Artikel 7 - Transactiekosten

1. Via de geleverde goederen en/of diensten kunnen gebruikers online betalingen doen voor de aankoop van producten van de opdrachtgever. De transactiekosten die hierbij van toepassing zijn komen voor rekening van de opdrachtgever.
2. De opdrachtgever dient een overeenkomst af te sluiten met derden om gebruik te maken van goederen en/of diensten van de dienstverlener. De transactiekosten die hierdoor in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever zullen op basis zijn van de algemene voorwaarden van deze derde partij. Hedendaags komt dit neer op een tarief van 0,5% van het bedrag van de online verkoop bij de opdrachtgever, met een minimum van 1 dollarcent en een maximum van 15 dollarcent per transactie.
3. De dienstverlener brengt ook transactiekosten in rekening van de opdrachtgever om de geleverde goederen en/of diensten mogelijk te maken. De transactiekosten zijn bepaald op het tarief van 2,5% exclusief BTW van het bedrag van de online verkoop, met een minimum van 15 eurocent per transactie en een maximum van 1,00 euro per transactie.
4. Dienstverlener toont alle transacties en daarmee samenhangende transactiekosten, die betrekking hebben tot lid 3 van dit artikel, aan de opdrachtgever via een wekelijkse communicatie over e-mail.

Oprachtgever dient deze goed te controleren en bij geconstateerde onjuistheden of klachten dienstverlener hiervan onverwijld, maar in ieder geval binnen 14 dagen op de hoogte te brengen.

Artikel 8 - Informatieverstrekking door opdrachtgever

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is beschikbaar voor dienstverlener.
2. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, die dienstverlener meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.
4. Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor elke schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
5. Indien en voor zover opdrachtgever dit verzoekt, retourneert dienstverlener de betreffende bescheiden.
6. Stelt opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra honoraria voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 9 - Intrekking opdracht

1. Het staat opdrachtgever vrij om de opdracht aan dienstverlener op elk gewenst moment te beëindigen.
2. Wanneer opdrachtgever de opdracht intrekt, is opdrachtgever verplicht het verschuldigde loon, overeengekomen betalingen gedurende de afgesproken periode en de gemaakte onkosten van dienstverlener te betalen.

Artikel 10 - Uitvoering van de overeenkomst

1. Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot.
4. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever dat dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht.

Artikel 11 - Contractduur opdracht

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet opdrachtgever dienstverlener schriftelijk in gebreke stellen.

Artikel 12 - Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Dienstverlener stelt opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht dienstverlener opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in.
4. Indien partijen een vast honorarium zijn overeengekomen, geeft dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 13 - Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van dienstverlener in de nakoming van enige verplichting jegens opdrachtgever niet aan dienstverlener kan worden toegerekend in geval van een van de wil van dienstverlener onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, stroom- en internetstoringen, computervirussen, stakingen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
2. Indien zich een situatie als hiervoor bedoeld voordoet als gevolg waarvan dienstverlener niet aan zijn verplichtingen jegens opdrachtgever kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang dienstverlener niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
3. Dienstverlener is in het geval als bedoeld in het tweede lid van dit artikel niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als dienstverlener als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

Artikel 14 - Verrekening

Opdrachtgever doet afstand van zijn recht om een schuld aan dienstverlener te verrekenen met een vordering op dienstverlener.

Artikel 15 - Opschorting

Opdrachtgever doet afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

Artikel 16 - Overdracht van rechten

Rechten van een partij uit deze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

Artikel 17 - Verval van de vordering

Elk recht op vergoeding van schade veroorzaakt door dienstverlener vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek.

Artikel 18 - Verzekering

1. Opdrachtgever verplicht zich geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst, alsook zaken van dienstverlener die bij opdrachtgever aanwezig zijn en zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd, adequaat te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal.
2. Opdrachtgever geeft op eerste verzoek de polis van deze verzekeringen ter inzage.

Artikel 19 - Aansprakelijkheid schade

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij dienstverlener de schade opzettelijk of met grove schuld heeft veroorzaakt.
2. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan opdrachtgever bedraagt de schade niet meer dan het honorarium.
3. Iedere aansprakelijkheid voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.
4. De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.
5. Niet uitgesloten is de aansprakelijkheid van dienstverlener voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van dienstverlener, zijn leidinggevende of ondergeschikten.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid opdrachtgever

1. Ingeval een opdracht wordt verstrekt door meer dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan dienstverlener verschuldigd zijn.
2. Wordt een opdracht middellijk of onmiddellijk verstrekt door een natuurlijke persoon namens een rechtspersoon, dan kan deze natuurlijke persoon tevens in privé opdrachtgever zijn. Daarvoor is vereist dat deze natuurlijke persoon beschouwd kan worden als de (mede)beleidsbepaler van de rechtspersoon. Bij wanbetaling door de rechtspersoon is de natuurlijke persoon dus persoonlijk aansprakelijk voor de betaling van de declaratie, onverschillig of deze, al dan niet op verzoek van opdrachtgever, ten name van een rechtspersoon dan wel ten name van opdrachtgever als natuurlijk persoon of hen beiden is gesteld.

Artikel 21 - Vrijwaring

De opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.

Artikel 22 - Klachtplicht

1. Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct schriftelijk te melden aan dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
2. Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Artikel 23 - Eigendomsvoorbehoud, opschortingsrecht en retentierecht

1. De bij opdrachtgever aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven eigendom van dienstverlener tenzij anders schriftelijk overeen gekomen. De dienstverlener kan zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen na het ontbinden van de samenwerking.
2. Indien de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft dienstverlener het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan dienstverlener worden tegengeworpen.
3. Dienstverlener is niet bevoegd de onder zijn eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
4. Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen voortuitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heeft dienstverlener het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat opdrachtgever volledig en conform afspraak heeft betaald.
5. In geval van insolventie, liquidatie of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 24 - Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele (eigendoms-)rechten op alle krachtens de overeenkomst aan opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde digitale goederen en/of diensten. en/of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten bij de dienstverlener of haar licentiegevers. opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden en/of andere materialen vervaardigen of deze anderszins (doen) veelevoudigen. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
2. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de goederen, diensten en andere materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduiding omtrent het vertrouwelijke karakter en de geheimhouding van de goederen en/of diensten.
3. De dienstverlener mag technische maatregelen nemen ter bescherming van de diensten en andere materialen. Indien de dienstverlener door middel van technische bescherming de diensten en/of andere materialen heeft beveiligd, dan mag opdrachtgever deze beveiliging niet verwijderen of ontwijken.
4. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot updates van digitale goederen en/of diensten in verband met de door de dienstverlener verrichte werkzaamheden, komen toe aan de partij aan wie de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de goederen en/of diensten toekomt.
5. Opdrachtgever garandeert dat het verschaffen van toegang tot de bij hem in gebruik zijnde netwerkconfiguratie in het kader van de dienstverlening, geen inbreuk maakt op (intellectuele eigendoms)rechten van derden.
6. De dienstverlener garandeert dat het verlenen van gebruiksrechten aan opdrachtgever als bedoeld in deze overeenkomst niet in strijd is met (intellectuele eigendoms)rechten van derden.
7. Het bepaalde in de licentieovereenkomst met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten voor de goederen en/of diensten is van overeenkomstige toepassing op deze overeenkomst.

Artikel 25 - Updates en upgrades

1. De dienstverlener zal regelmatig updates uitvoeren aan te verleende digitale goederen en/of diensten. Met deze updates worden bekende fouten in de digitale goederen en/of diensten hersteld of kleine verbeteringen in de functionaliteiten doorgevoerd. Een upgrade is een volgende versie van de digitale

goederen en/of diensten waarbij vooral nieuwe of gewijzigde functionaliteiten in de digitale goederen en/of diensten worden doorgevoerd.

2. De dienstverlener zal updates en upgrades doorvoeren op de server. De dienstverlener zal opdrachtgever op de hoogte brengen als een update of upgrade is uitgevoerd en meldt daarbij welke verbeteringen of veranderingen zijn doorgevoerd in de digitale goederen en/of diensten.
3. Updates en upgrades worden in beginsel uitgerold in de maintenance window. Bij hoge uitzondering behoudt de dienstverlener zich echter het recht voor om tijdens kantoor tijden te kunnen ingrijpen door het plaatsen van een hotfix voor een beveiligingsprobleem of een productie verstrend gebrek.

Artikel 26 - Oplossen van gebreken

1. Indien de oorzaak van een incident is gelegen in een gebrek dan zal de dienstverlener het gebrek kosteloos herstellen. De reactietijden, zoals beschreven op de website, zijn van overeenkomstige toepassing. Het bepaalde in dit artikellid is niet van toepassing indien enig niet of niet naar behoren functioneren van de goederen en/of diensten wordt veroorzaakt door gebrekkig functioneren van een VPN-verbinding.
2. Opdrachtgever zal in redelijkheid medewerking verlenen teneinde de dienstverlener in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichtingen uit dit artikel. Indien er sprake is van een gebrek, zal opdrachtgever dit direct na constatering aan de dienstverlener melden.
3. De dienstverlener zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle gebreken met betrekking tot de geleverde hardware.
4. Ieder gebrek zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de dienst van dienstverlener worden ingedeeld in een bepaalde prioriteitscategorie.
5. Gebreken kunnen door het desbetreffende aanspreek punt telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van de dienstverlener worden gemeld
6. De werkzaamheden in het kader van oplossen van gebreken aan de geleverde hardware zullen zo spoedig mogelijk aanvangen conform de afgesproken reactietijd. De gebreken dienen te worden opgelost binnen de afgesproken hersteltijden, waarbij geldt dat incidenten met de hoogste prioriteitscategorie dienen te worden hersteld binnen 8 uur.
7. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van de gebreken die het gevolg zijn van onjuist gebruik door de opdrachtgever en/of werknemers, of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van opdrachtgever tegen het uurtarief van dienstverlener en/of de aanschafwaarde van de nodige hardware.
8. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die worden veroorzaakt door gebreken in de hardware, zonder aantoonbare gebreken ten gevolge van onjuist gebruik door de opdrachtgever en/of werknemers en/of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van de dienstverlener.

Artikel 27 - Oplossen van incidenten

1. De dienstverlener zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot het gebruik van de goederen en/of diensten. Een coördinator zal namens opdrachtgever incidenten aan de helpdesk van de dienstverlener melden.
2. Ieder incident zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de goederen en/of diensten worden ingedeeld in een bepaalde prioriteitscategorie.
3. De coördinator is bij opdrachtgever het aanspreekpunt voor vragen en meldingen over incidenten en voor de terugkoppeling door dienstverlener met betrekking tot ondernomen acties. Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van de dienstverlener worden gemeld.

4. De werkzaamheden in het kader van oplossen van incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen conform de afgesproken reactietijd. De incidenten dienen te worden opgelost binnen de afgesproken hersteltijden, waarbij geldt dat incidenten met de hoogste prioriteitscategorie dienen te worden hersteld binnen 4 uur.
5. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die het gevolg zijn van onjuist gebruik door opdrachtgever of andere aan opdrachtgever of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van opdrachtgever tegen het afgesproken uurtarief. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die worden veroorzaakt door gebreken met digitale goederen en/of diensten komen voor rekening van de dienstverlener.

Artikel 28 - Geheimhouding

1. Ieder der partijen houdt de informatie die hij (in welke vorm dan ook) van de andere partij ontvangt en alle andere informatie betreffende de andere partij waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan hij kan verwachten dat de verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen, geheim en neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat zijn personeel de genoemde informatie ook geheimhoudt.
2. De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
 - a. die op het moment dat de ontvanger deze informatie ontving al openbaar was of nadien openbaar is geworden zonder een schending door de ontvangende partij van een op hem rustende geheimhoudingsplicht;
 - b. waarvan de ontvangende partij kan bewijzen dat deze informatie al in zijn bezit was op het moment van verstrekken door de andere partij;
 - c. die de ontvangende partij van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan de ontvangende partij te verstrekken
 - d. die door de ontvangende partij openbaar wordt gemaakt op grond van een wettelijke plicht.
3. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van deze overeenkomst en voor een periode van drie jaar na het eindigen daarvan.

Artikel 29 - Boete op overtreding geheimhoudingsplicht

1. Overtreedt opdrachtgever het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding, dan verbeurt opdrachtgever ten behoeve van dienstverlener een onmiddellijk opeisbare boete van €1.000 voor elke overtreding en daarnaast een bedrag van €500 voor elke dag dat die overtreding voortduurt. Dit is ongeacht of de overtreding aan opdrachtgever kan worden toegerekend. Bovendien is er voor het verbeuren van deze boete geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure benodigd. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.
2. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van dienstverlener waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

Artikel 30 - Niet-overname personeel

Opdrachtgever neemt geen medewerkers van dienstverlener (of van ondernemingen waarop dienstverlener ter uitvoering van deze overeenkomst een beroep heeft gedaan en die betrokkenen zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst) in dienst. Ook laat hij hen niet anderszins direct of indirect voor zich werken. Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst tot een jaar na beëindiging daarvan. Op dit verbod geldt één uitzondering: partijen kunnen in goed zakelijk overleg met elkaar andere afspraken maken. Deze afspraken gelden voor zover die schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 31 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar de dienstverlener is gevestigd/praktijk houdt/kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.