

## **Algemene leveringsvoorwaarden van DEN-HAAN.NET managementsystemen 01-01-2010**

Blad 1 van 8

Algemene Leveringsvoorwaarden van DEN-HAAN.NET Managementsystemen

### **Algemene Bepalingen**

#### **Artikel 1 Algemeen**

1. Deze algemene leveringsvoorwaarden worden gehanteerd door DEN-HAAN.NET Managementsystemen gevestigd aan de Emmastraat 8, 1381BJ te Weesp, hierna ook aangeduid als: "DEN-HAAN.NET".
2. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij DEN-HAAN.NET goederen en/of diensten van welke aard ook aan derden, hierna: 'de Opdrachtgever' levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) indeze leveringsvoorwaarden zijn omschreven.
3. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Toepasselijkheid van inkoop of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien enige bepaling van deze algemene leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene leveringsvoorwaarden onverkort van kracht blijven.
6. DEN-HAAN.NET 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.
7. De Nederlandse tekst van deze algemene leveringsvoorwaarden prevaleert boven vertalingen daarvan.

#### **Artikel 2 Aanbod en aanvaarding**

1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van DEN-HAAN.NET zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat DEN-HAAN.NET een aan de aspirant-opdrachtgever toegezonden overeenkomst, of aanvraag/machtigingsformulier volledig ingevuld en ondertekend retour ontvangt, of anderszins in opdracht van de aspirant-opdrachtgever diensten aan deze ter beschikking stelt.
3. Indien een overeenkomst betrekking heeft op de levering van diensten via internet komt de overeenkomst tot stand op het moment dat een aanvraag/opdrachtformulier compleet ingevuld door DEN-HAAN.NET wordt ontvangen.
4. Na aanvaarding van het aanbod door de Opdrachtgever is onverwijld herroeping door DEN-HAAN.NET mogelijk. Een herroeping door DEN-HAAN.NET, gedaan binnen zeven dagen na aanvaarding door de Opdrachtgever, geldt tussen partijen als 'onverwijld' in de zin van artikel 6:219 lid 2 BW.

#### **Artikel 3 Prijs en betaling**

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. In publicaties aangegeven prijzen kunnen zonder voorafgaande kennisgeving te allen tijde worden gewijzigd.
3. Tenzij in de overeenkomst tussen partijen anders wordt bepaald, is DEN-HAAN.NET gerechtigd met in achtnaam van een termijn van een maand haar prijzen en tarieven aan te passen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever. Aanpassingen van prijzen en tarieven ten gevolge van van overheidswege opgelegde maatregelen gaan in op de ingangsdatum van de betreffende maatregel.
4. Alle facturen zullen door de Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal de Opdrachtgever de facturen betalen binnen veertien dagen na factuurdatum. Betalingen worden verricht zonder korting of verrekening.

## **Algemene leveringsvoorwaarden van DEN-HAAN.NET managementsystemen 01-01-2010 Blad 2 van 8**

5. Indien de Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien de Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
6. Tevens is de Opdrachtgever de kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien de Opdrachtgever wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.
7. Indien er goede grond bestaat dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet stipt zal nakomen, is de Opdrachtgever verplicht op eerste verzoek van DEN-HAAN.NET terstond genoegzame en in de door DEN-HAAN.NET gewenste vorm zekerheid te stellen.

### **Artikel 4 Termijnen**

1. Alle door DEN-HAAN.NET genoemde (leverings) termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan DEN-HAAN.NET bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings) termijn brengt DEN-HAAN.NET niet in verzuim. DEN-HAAN.NET 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.
2. DEN-HAAN.NET is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings) termijn als partijen een wijziging van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van de specificaties) zijn overeengekomen.
3. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden.

### **Artikel 5 Voorbehoud van eigendom en rechten**

1. Alle aan de Opdrachtgever geleverde producten blijven eigendom van DEN-HAAN.NET, totdat alle bedragen die de Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren producten of te verrichten werkzaamheden, alsmede alle bedragen bedoeld in artikel 3, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan DEN-HAAN.NET zijn voldaan.
2. Een Opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van DEN-HAAN.NET mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien de Opdrachtgever (mede) uit door DEN-HAAN.NET geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt de Opdrachtgever die zaak slechts voor DEN-HAAN.NET en houdt de Opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor DEN-HAAN.NET totdat de Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; DEN-HAAN.NET heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
3. Rechten worden in voorkomend geval aan de Opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
4. DEN-HAAN.NET kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van DEN-HAAN.NET onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de Opdrachtgever alle aan DEN-HAAN.NET verschuldigde bedragen betaald heeft.

### **Artikel 6 Risico**

1. Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de Opdrachtgever of van een door de Opdrachtgever gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

**Artikel 7 Rechten van intellectuele of industriële eigendom; beveiliging**

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden of andere materialen, zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij DEN-HAAN.NET of haar licentiegevers of toeleveranciers.
2. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnaam of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom aan ter beschikking gestelde producten of uit ter beschikking gestelde programmatuur of andere materialen te verwijderen of te wijzigen.
3. DEN-HAAN.NET heeft het recht haar producten te voorzien van technische maatregelen ter bescherming van haar rechten in of op de programmatuur of producten of ter naleving van een contractueel overeengekomen beperking in (de duur van) het gebruik. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan dergelijke beveiligingsmaatregelen te verwijderen of te ontwijken.
4. De Opdrachtgever heeft het recht twee reservekopieën van de programmatuur aan te houden. Indien de beveiligingsmaatregelen het vervaardigen van reservekopieën in de weg staat, zal DEN-HAAN.NET desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
5. 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.
6. In tegenstelling tot het bepaalde in lid 4 is het de Opdrachtgever niet toegestaan om van middels Application Service Hosting (ASP) of Web based computing terbeschikkinggestelde programmatuur (reserve)kopieën te maken dan wel deze anderszins openbaar te maken of te verveelvoudigen.

**Artikel 8 Licentie op programmatuur**

1. Indien DEN-HAAN.NET aan de Opdrachtgever programmatuur levert, of een door DEN-HAAN.NET geleverd product programmatuur bevat, verkrijgt de Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen, uitsluitend een niet overdraagbaar en niet exclusief gebruiksrecht op de programmatuur voor eigen gebruik binnen de eigen organisatie. De programmatuur mag niet worden gebruikt voor verwerking van gegevens ten behoeve van derden.
2. De Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen ten aanzien van het gebruik strikt naleven.
3. De Opdrachtgever verkrijgt programmatuur uitsluitend in een objectcode-versie. De broncode van de programmatuur komt uitsluitend toe aan DEN-HAAN.NET of haar licentiegevers en zal op geen enkele wijze beschikbaar zijn voor de Opdrachtgever.
4. Tenzij de verstrekte licentie anders bepaalt, vervalt ingeval van faillissement van de Opdrachtgever het recht tot gebruik van aan deze ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

**Artikel 9 Medewerking en verantwoordelijkheid**

1. Van de Opdrachtgever wordt medewerking verwacht bij de uitvoering van de overeenkomst. De Opdrachtgever zal DEN-HAAN.NET voorzien van alle in redelijkheid gevraagde en nuttige informatie en staat in voor de juistheid van deze informatie.
2. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor correcte invoering en gebruik, beveiliging daartoe gerekend, van door DEN-HAAN.NET geleverde programmatuur en diensten.
3. De Opdrachtgever zal aan medewerkers van DEN-HAAN.NET die ter plaatse werkzaamheden verrichten kosteloos alle noodzakelijk en redelijkerwijze te vragen faciliteiten ter beschikking stellen, zoals een veilige werkplek, de benodigde materialen, computerapparatuur en communicatiefaciliteiten alsmede hen op verzoek assistentie verlenen.

### **Artikel 10 Aflevering en installatie**

1. Programmatuur (websites daartoe begrepen) en de bijbehorende documentatie wordt geaccepteerd in de staat waarin zij wordt afgeleverd. De programmatuur zal in hoofdlijnen functioneren conform de bijgeleverde documentatie.
2. DEN-HAAN.NET doet geen toezeggingen over het gebruik van de programmatuur anders dan beschreven in de handleiding.
3. DEN-HAAN.NET zal de programmatuur aan de Opdrachtgever leveren op de overeengekomen gegevensdrager of middels niet-stoffelijke gegevensoverdracht zoals, doch daartoe niet beperkt, Internet, en, uitsluitend indien een door DEN-HAAN.NET uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij de Opdrachtgever installeren.
4. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  - bij de aflevering of,
  - indien een door DEN-HAAN.NET uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, of
  - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, op de eerste dag na de testperiode, en indien DEN-HAAN.NET voor het einde van de testperiode een testrapport van de Opdrachtgever heeft ontvangen waaruit blijkt dat de programmatuur/website fouten bevat die de acceptatie in de weg staan, op het moment dat de in het testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die acceptatie niet in de weg staan.
5. In afwijking van het hiervoor gestelde zal de programmatuur, indien de Opdrachtgever voor het moment van uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, als volledig geaccepteerd gelden vanaf de aanvang van dat gebruik. Het begrip "enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden" omvat mede iedere vorm van kopiëren, openbaar maken of anderszins aan derden ter beschikking stellen van (delen van) de programmatuur.

### **Artikel 11 Garantie op programmatuur; uitsluiting van garantie**

1. DEN-HAAN.NET garandeert gedurende een periode van dertig (30) dagen dat de media waarop de Programmatuur wordt geleverd vrij zal zijn van materiaalfouten. De Opdrachtgever zal DEN-HAAN.NET binnen deze termijn informeren omtrent fouten in de geleverde media. Vervanging van media als bedoeld in dit artikel leidt niet tot verlenging van de garantieperiode.
2. Herstel van fouten in (onderdelen van) programmatuur die aan DEN-HAAN.NET in licentie gegeven is door derden, is uitgesloten.
3. DEN-HAAN.NET zal aan de Opdrachtgever zoveel mogelijk de vordering overdragen die zij heeft tegen derden op grond van de koop of licentieovereenkomst van de desbetreffende programmatuur.
4. DEN-HAAN.NET garandeert niet dat de programmatuur geschikt is voor bepaalde doeleinden.
5. DEN-HAAN.NET garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd en indien de programmatuur als een service ter beschikking wordt gesteld, dat de programmatuur altijd beschikbaar of via het Internet benaderbaar is.
6. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.

### **Artikel 12 Bijzondere bepalingen voor maatwerkprogrammatuur**

1. DEN-HAAN.NET zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij DEN-HAAN.NET zijn gemeld.
2. Herstel van fouten zal geschieden op een door DEN-HAAN.NET te bepalen locatie.
3. DEN-HAAN.NET is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

## **Algemene leveringsvoorwaarden van DEN-HAAN.NET managementsystemen 01-01-2010**

### **Blad 5 van 8**

4. DEN-HAAN.NET heeft geen verplichting inzake herstel van fouten die na afloop van de garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
5. Indien daartoe voor haar technische mogelijkheden bestaan, is DEN-HAAN.NET gerechtigd tijdelijke oplossingen waaronder work-arounds aan te brengen in de programmatuur.
6. DEN-HAAN.NET is gerechtigd probleemvermijdende restricties te adviseren of aan te brengen.

#### **Artikel 13 Acceptatietest van programmatuur**

1. Een acceptatietest wordt schriftelijk overeengekomen. Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen bedraagt de testperiode maximaal veertien dagen na aflevering of, indien een door DEN-HAAN.NET uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie.
2. Indien bij het uitvoeren van de tests blijkt dat de maatwerkprogrammatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de Opdrachtgever hiervan direct melding maken bij DEN-HAAN.NET, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat de belemmering is opgeheven.
3. Uiterlijk op de laatste dag van de testperiode zal de Opdrachtgever DEN-HAAN.NET door middel van een gedetailleerd schriftelijk testrapport informeren over optredende fouten.
4. Acceptatie mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten die operationele ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan. Dit onverminderd de verplichting van DEN-HAAN.NET om kleine fouten op grond van garantie te herstellen.
5. Non acceptatie op grond van subjectieve oordelen of ten aanzien van aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals gebruikersinterfaces en look and feel van het totaal, is niet toegestaan.

#### **Artikel 14 Klaagtermijn**

1. De Opdrachtgever zal klachten ter zake van de aflevering van programmatuur of websites, de uitvoering van werkzaamheden of de hoogte van facturen binnen veertien dagen na respectievelijk de levering, de uitvoering of de factuurdatum schriftelijk ter kennis brengen van DEN-HAAN.NET. Na het verstrijken van deze termijn wordt de Opdrachtgever geacht afstand te hebben gedaan van zijn recht tot het indienen van klachten.

#### **Artikel 15 Aansprakelijkheid**

1. DEN-HAAN.NET aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade geleden door de Opdrachtgever die een rechtstreeks gevolg is van gebruik van de geleverde software.
2. Indien DEN-HAAN.NET ter zake van enige schade, waarvoor zij krachtens deze algemene leveringsvoorwaarden niet aansprakelijk is, door een derde aansprakelijk wordt gesteld, zal de Opdrachtgever haar ter zake volledig vrijwaren en haar volledig schadeloosstellen.

### **Artikel 16 Opzegging en ontbinding**

1. 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 een maand. Geen der partijen zal wegens de opzegging van een overeenkomst schadeplichtig worden jegens de wederpartij.
2. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, nadat deze deugdelijk en zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk ingebreke is gesteld onder gunning van een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
3. Indien de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever bewijst dat DEN-HAAN.NET ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die DEN-HAAN.NET vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij 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.
4. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van 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. DEN-HAAN.NET is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

### **Artikel 17 Overmacht**

1. Geen der partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van DEN-HAAN.NET, wegblokkades en vervoerstakingen, het niet beschikbaar zijn van voor de uitvoering van een opdracht of voor de goede werking benodigde apparatuur of telecommunicatieverbindingen, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die door de Opdrachtgever aan DEN-HAAN.NET zijn voorgeschreven alsmede gebreken in zaken, materialen en programmatuur waarvan het gebruik in de uitvoering van de opdracht aan DEN-HAAN.NET is voorgeschreven door de Opdrachtgever.
2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen voortduurt, heeft elk der partijen het recht de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen, met afrekening van hetgeen tot dan toe is gepresteerd en zonder dat partijen overigens recht hebben op schadevergoeding op grond van de ontbinding van de overeenkomst.

## **Algemene leveringsvoorwaarden van DEN-HAAN.NET managementsystemen 01-01-2010**

### **Blad 7 van 8**

#### **Artikel 18 Rechtskeuze**

1. Op alle overeenkomsten tussen de Opdrachtgever en DEN-HAAN.NET is het Nederlands Recht van toepassing.
2. Geschillen welke mochten ontstaan tussen DEN-HAAN.NET en de Opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement Alkmaar, tenzij partijen in gezamenlijk overleg besluiten om een minnelijke oplossing in het geschil aan de hand van mediation te beproeven. *De onderstaande bijzondere bepalingen zijn naast de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing op de relatie op de Opdrachtgever indien DEN-HAAN.NET op verzoek van de Opdrachtgever diensten, adviezen levert of wanneer telecommunicatiefaciliteiten betrokken of van invloed zijn op de uitvoering van de diensten of adviezen.*

#### **Levering van diensten; geen aansprakelijkheid voor telecommunicatiefaciliteiten**

#### **Artikel 19 Uitvoering van dienstverlening, inspanningsverplichting**

1. DEN-HAAN.NET verplicht zich de aangeboden diensten naar beste vermogen uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken, voorschriften en procedures.
2. Alle diensten van DEN-HAAN.NET worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst DEN-HAAN.NET uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
3. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds schriftelijk en voldoende bepaalbaar overeengekomen.
4. Tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen worden diensten op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen de dan geldende tarieven en maandelijks achteraf gefactureerd.

#### **Artikel 20 Internet en overige vormen van telecommunicatiefaciliteiten**

1. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van DEN-HAAN.NET staan. DEN-HAAN.NET is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van DEN-HAAN.NET.

#### **Artikel 21 Toegang tot telecommunicatiefaciliteiten; identificatie**

1. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is DEN-HAAN.NET gerechtigd de Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen.
2. DEN-HAAN.NET kan te allen tijde toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. De Opdrachtgever behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. DEN-HAAN.NET is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

**Artikel 22 Wijziging dienstverlening, meerwerk**

1. Indien DEN-HAAN.NET op verzoek of met voorafgaande instemming van de Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van DEN-HAAN.NET.
2. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. DEN-HAAN.NET is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
3. DEN-HAAN.NET is niet gehouden om aanwijzingen van de Opdrachtgever op te volgen indien deze de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen. Indien aanwijzingen van de Opdrachtgever worden opgevolgd, komt de daaruit voortvloeiende dienstverlening voor vergoeding in aanmerking.
4. Door het opdragen van werkzaamheden of prestaties die de omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen aanvaardt de Opdrachtgever dat het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever en DEN-HAAN.NET, kunnen worden beïnvloed.
5. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, kan voor de Opdrachtgever nimmer grond vormen voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
6. Voor zover voor dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal DEN-HAAN.NET desgevraagd de Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële gevolgen van die extra werkzaamheden of prestaties.

**Artikel 23 Opzegging, afwijking van regelend recht**

1. In tegenstelling tot waarin de wet voorziet bij wijze van regelend recht, is de Opdrachtgever gebonden aan de in de overeenkomst of opdracht neergelegde opzegtermijn. Bij gebreke van een nadere regeling wordt een opzegtermijn van twee maanden in acht genomen.
2. DEN-HAAN.NET is gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening op te zeggen indien van haar in redelijkheid niet gevergd kan worden gehoor te geven aan een door de Opdrachtgever gewenste wijziging van de overeengekomen dienstverlening. DEN-HAAN.NET zal hierbij een opzegtermijn van een maand in acht nemen, tenzij partijen in goed overleg anders overeenkomen.