

# ITNAR

**Algemene Voorwaarden ITNAR d.d. 15-02-2021, gevestigd aan Fenixhof 15, 8011DA te Zwolle.  
ITNAR is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 81450656**

## Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende definities in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

1.1 **Algemene Voorwaarden:** De Algemene Voorwaarden als opgenomen in dit document.

1.2 **ITNAR:** Een onderneming gedreven in de vorm van een eenmanszaak, gericht op webhosting, dienstverlening en managed (service provider) services.

1.3 **Opdrachtgever:** Degene die deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en het Product heeft afgenomen en/of de Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de Dienst. Onder de Opdrachtgever worden zowel Consumenten als Bedrijven genoemd.

1.4 **Producten:** Alle Producten die onderwerp zijn van de Overeenkomst tussen ITNAR en Opdrachtgever.

1.5 **Diensten:** Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die ITNAR voor of ten behoeve van Opdrachtgever heeft verricht.

1.6 **Overeenkomst:** Iedere Overeenkomst gesloten tussen ITNAR en Opdrachtgever. In geval van een Dienst, wordt overeenkomstig de term 'Opdracht' toegepast.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en andere rechtshandelingen, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2 De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met ITNAR, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.

2.3 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.4 ITNAR wijst uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever van de hand.

2.5 Indien en voor zover enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

2.6 Indien de Opdrachtgever zich registreert bij ITNAR, garandeert de Opdrachtgever achttien (18) jaar of ouder te zijn althans toestemming te hebben van een wettelijke vertegenwoordiger.

2.7 Indien ITNAR niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ITNAR in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.

2.8 In gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal de Overeenkomst in het licht van deze Algemene Voorwaarden naar redelijkheid en billijkheid worden uitgelegd.

### **Artikel 3 Aanbieding, offerte en overeenkomst**

3.1 Alle aanbiedingen van ITNAR worden schriftelijk gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken verder zijn ze vrijblijvend, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.

3.2 Alle aanbiedingen en offertes van ITNAR zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot twee (2) weken na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

3.3 ITNAR kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbidding en/of offerte danwel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.4 Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbidding en/of offerte opgenomen aanbod dan is ITNAR daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ITNAR anders aangeeft.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht ITNAR niet tot levering van een deel van de in de aanbidding en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.6 Alle aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders of nabestellingen.

## **Artikel 4 Totstandkoming Overeenkomst**

4.1 Overeenkomsten komen tot stand doordat ITNAR de door Opdrachtgever schriftelijk verstrekte opdracht aanvaardt, dan wel op het moment dat ITNAR tot de uitvoering van een opdracht overgaat.

4.2 Overeenkomsten worden steeds aangegaan voor de periode van één (1) jaar tenzij anders is overeengekomen.

4.3 Overeenkomsten worden na afloop van de overeengekomen periode telkens stilzwijgend verlengd voor één (1) jaar, tenzij anders overeengekomen. Voor de ITNAR producten geldt dat geen stilzwijgende verlenging plaatsvindt.

4.4 De Overeenkomst kan te allen tijde met inachtneming, per direct worden opgezegd, van een opzegtermijn van één maand worden opgezegd, tenzij de overeenkomst voor bepaalde tijd is overeengekomen. Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen tegen het einde van de contractperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand worden opgezegd. ITNAR producten hebben een overeenkomst voor bepaalde tijd welke automatisch opgezegd wordt aan het einde van de looptijd.

4.5 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt ITNAR de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de Overeenkomst. ITNAR kan voor deze noodzakelijke werkzaamheden meerkosten in rekening brengen bij de Opdrachtgever.

4.6 Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering of oplevering van de Overeenkomst daardoor worden beïnvloed. ITNAR zal de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

4.7 Indien ITNAR, als gevolg van een noodzakelijke wijziging of aanvulling, te laat oplevert of de uitvoering voltooid is, is ITNAR niet gehouden tot betalen van schadevergoeding of een nader overeengekomen boeteclausule.

4.8 Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, zal ITNAR de Opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.

4.9 Indien een vaste Prijs en/of tarief is overeengekomen, zal ITNAR daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst van invloed is op de prijs. Hierbij zal ITNAR proberen, voor zover mogelijk, vooraf een prijsopgave te doen.

4.10 ITNAR zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan ITNAR kunnen worden toegerekend. 4.11 Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en ITNAR zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst schriftelijk zijn aanvaard door beide partijen.

## **Artikel 5 Uitvoering Overeenkomst**

5.1 ITNAR zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

5.2 ITNAR heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepassing van artikelen 7: 404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

5.3 ITNAR heeft het recht om de Overeenkomst in fasen uit te voeren.

5.4 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft ITNAR het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de Opdrachtgever niet wordt betaald, is ITNAR niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.

5.5 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft ITNAR het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

5.6 De Opdrachtgever verstrekt tijdig alle gegevens of instructies, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, aan ITNAR .

5.7 Indien de voorgaande gegevens en instructies niet of niet tijdig worden verstrekt, dan heeft ITNAR het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

## Artikel 6 Prijzen en tarieven, meerwerk

6.1 Alle door ITNAR vermelde prijzen en tarieven gelden in euro's, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.

6.2 Alle door ITNAR vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders overeengekomen. Enige andere van overheidswege opgelegde heffingen, alsmede transport- en afleveringskosten of reis- en verblijfskosten zijn niet inbegrepen bij de prijzen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.

6.3 Indien ITNAR bij het sluiten van de Overeenkomst een vaste prijs of tarief overeenkomt, dan is ITNAR gerechtigd tot verhoging hiervan, ook wanneer de prijs of het tarief oorspronkelijk niet onder voorbehoud is gegeven.

6.4 Indien ITNAR het voornemen heeft de prijs of het tarief te wijzigen, stelt zij de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat prijzen en tarieven voor een bepaalde periode gelden, gaan de aangekondigde prijswijzigingen ten aanzien van de levering van Producten en/of Diensten twee (2) maanden na de aankondiging daarvan in.

6.5 Indien de verhoging van de prijs of het tarief plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, kan de Opdrachtgever de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring ontbinden, tenzij:

- de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op ITNAR rustende verplichting ingevolge de wet;
- de verhoging oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen etcetera of op andere gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren;
- ITNAR alsnog bereid is om de Overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren;
- bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal worden verricht.

6.6 De Opdrachtgever heeft recht op ontbinding van de Overeenkomst als meer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst de prijs of het tarief wordt verhoogd, tenzij bij de Overeenkomst bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal worden verricht.

6.7 Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een door ITNAR aangekondigde wijziging van prijzen en/of tarieven heeft Opdrachtgever het recht om binnen vijf (5) werkdagen na de aangekondigde wijziging de overeenkomst met ITNAR op te zeggen.

## **Artikel 7 Domeinregistratie**

7.1 Op de aanvraag en gebruik van de domeinnaam van de Opdrachtgever zijn de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties van toepassing. De registrerende instanties zijn verantwoordelijk ten aanzien van de aanvraag van de domeinnaam. ITNAR is niet verantwoordelijk voor het honoreren van de aanvraag van het domeinnaam.

7.2 De Domeinregistratie geschiedt op de naam en ter verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

7.3 De Domeinregistratie geschiedt per kalenderjaar en kan niet gewijzigd worden (betreft een maatwerk product), tenzij anders overeengekomen. De in artikel 4.3 gestelde periode is hierdoor niet van toepassing op de Domeinregistratie.

7.4 In geval van verlenging van de Domeinregistratie, kunnen er gewijzigde tarieven gehanteerd worden, welke schriftelijk aangekondigd worden bij de Opdrachtgever.

7.5 ITNAR is nimmer aansprakelijk of verantwoordelijk voor de schade die voortvloeit uit de inhoud en het gebruik van de domein en domeinnaam.

7.6 De Domeinnaamregistratie wordt standaard automatisch verlengt, tenzij schriftelijk opgezegd door de Opdrachtgever of Automatisch Verlengen uitgeschakeld is door de Opdrachtgever. In het geval van Domeinnaamregistratie bij ITNAR wordt het domein niet automatisch verlengt. Hier geldt wanneer de factuur niet op de vervaldatum betaald is wordt het domein niet verlengt en komt deze in quarantaine terecht. Het domein uit quarantaine halen kan kosten met zich meebrengen.



## Artikel 8 Managed Service

8.1 Managed Service worden met contract afgesloten met de Opdrachtgever.

8.2 Uitzonderingen op de Algemene Voorwaarden zal in het contract tussen ITNAR en Opdrachtgever worden afgestemd samen met de Opdrachtgever. Bij tegenstrijdigheid prevaleert het contract tussen ITNAR en Opdrachtgever inzake managed Service.

8.3 Managed Service zullen altijd aangegaan worden met een overeenkomst van 1 jaar, tenzij anders vermeld.

8.4 Proactief Server & Werkstation omvat de volgende diensten:

- Geavanceerde prestatie monitoring
- Gepland preventief onderhoud
- Onderhoud van belangrijke toepassingen
- Licentie- en apparatuurbeheer
- Beheerde Anti-Virus
- Beheerde serverback-up (optioneel)

8.5 De genoemde diensten in 8.4 omvatten niet het volgende:

- Alle hardware of vervangende onderdelen
- Herstel van geïdentificeerde problemen
- Eindgebruikersondersteuning/helpdesk-diensten
- Opleiding
- Hardware- of software-upgrades
- Back-upherstel en -herstel
- Verhuizing
- Verwijdering van virussen/malware
- Elk onverwacht item dat niet uitdrukkelijk is opgenomen in de scope van de diensten

Out of scope activiteiten zullen worden gefactureerd tegen ons uurtarief. ITNAR's service afdeling zal contact opnemen met de klant voor goedkeuring voordat een out of scope taak wordt uitgevoerd.

8.6 Om de levering van Proactief Server & werkstation voor te bereiden, zal ITNAR de volgende stappen nemen:

- Server hardware, software, en configuratie moeten worden beoordeeld en goedgekeurd door ITNAR. Geïdentificeerde problemen zullen onder de aandacht van de klant worden gebracht voordat de diensten van start gaan.
- Een primair klantcontact moet worden geselecteerd. De Primary Customer Contact zal het primaire contactpunt zijn met de servicedesk van ITNAR.
- ITNAR zal onze remote monitoring, management en automation technologie inzetten op de opgenomen servers. Dit stelt ons in staat om de diensten te leveren die zijn opgenomen in het proactieve programma.
- ITNAR implementeert en configureert onze geïntegreerde Managed Anti-Virus oplossing en verwijdert eventuele bestaande producten.

- Indien inbegrepen, zal ITNAR onze geïntegreerde Managed Server Backup-oplossing implementeren en configureren, waarbij alle bestaande producten worden verwijderd.

## **Artikel 9 Risico-overgang**

9.1 De zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, zijn tot het tijdstip van het ter beschikking stellen van de zaken aan de Opdrachtgever voor rekening en risico van ITNAR .

9.2 Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering van zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde ter beschikking staan.

## **Artikel 10 Betaling**

10.1 Betaling vindt plaats door middel van overmaking op een door ITNAR aangewezen bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, tenzij anders is overeengekomen. Betaling bij ITNAR vindt plaats door middel van betaling via de aangeboden betaalmethodes op het tijdstip van koop of levering, tenzij anders is overeengekomen.

10.2 Betaling voor ITNAR overeenkomsten kan zowel voor- als achteraf geschieden.

10.3 Betaling voor ITNAR overeenkomsten achteraf dient te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum, op een door ITNAR aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

10.4 De Opdrachtgever is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.

10.5 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

10.6 Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.

10.7 In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele zijn de vorderingen van ITNAR en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens ITNAR onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 11 Incassokosten**

11.1 Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. In ieder geval is de Opdrachtgever incassokosten verschuldigd.

11.2 Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft ITNAR in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.

11.3 Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft ITNAR, voor zover de Opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van Consument, recht op de wettelijke maximale toegestane vergoeding zoals bepaalt in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke (incasso)kosten.

11.4 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke kosten en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.

## **Artikel 12 Opschorting**

12.1 Indien de Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, heeft ITNAR het recht de nakoming van de daartegenover staande verplichting op te schorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

12.2 Voorts is ITNAR bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten indien:

- na het sluiten van de Overeenkomst ITNAR omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
- de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van ITNAR kan worden gevergd

12.3 ITNAR behoudt het recht om schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 13 Ontbinding

13.1 Indien de Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is ITNAR bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

13.2 Voorts is ITNAR bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:

- na het sluiten van de Overeenkomst ITNAR omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
- de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van ITNAR kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
- zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van ITNAR kan worden gevergd;
- de Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendom;
- de Opdrachtgever onder curatele wordt gesteld;
- de Opdrachtgever komt te overlijden.

13.3 Ontbinding geschiedt door middel van schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.

13.4 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van ITNAR op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

13.5 Indien ITNAR de overeenkomst op grond van de voorgaande gronden ontbindt, is ITNAR niet aansprakelijk voor enigerlei kosten of schadevergoeding.

13.6 Indien de ontbinding is toe te rekenen aan de Opdrachtgever, is de Opdrachtgever aansprakelijk voor de door ITNAR geleden schade.

## Artikel 14 Aansprakelijkheid ITNAR

14.1 De Overeenkomst tussen ITNAR en Opdrachtgever leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatverplichting. ITNAR garandeert derhalve dat de door zijn verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de Overeenkomst en deugdelijk worden uitgevoerd, maar kan nimmer een bepaald resultaat garanderen.

14.2 Aansprakelijkheid van ITNAR wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst, ontstaat slechts indien Opdrachtgever ITNAR onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en ITNAR ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ITNAR in staat is adequaat te reageren.

14.3 ITNAR is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door bewuste roekeloosheid of opzet van ITNAR.

14.4 De totale aansprakelijkheid van ITNAR die bij de uitvoering van een Overeenkomst te gevolge van het handelen van ITNAR aan de zijde van Afnemer ontstaat is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het totaal van de door Afnemer te betalen factuurbedragen per jaar, met dien verstande dat de totale aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan €10.000,-. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van ITNAR aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Afnemer de Overeenkomst heeft ontbonden;
  - de kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat ITNAR op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; • redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 14.5 ITNAR zal niet aansprakelijk zijn voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

14.6 ITNAR is niet aansprakelijk voor schade, welke aard dan ook, doordat ITNAR is uitgegaan van de door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor ITNAR kenbaar behoorde te zijn.

14.7 ITNAR is niet aansprakelijk voor verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens of documenten.

14.8 Indien ITNAR aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is aansprakelijkheid van ITNAR beperkt tot maximaal eenmaal het bedrag dat in de factuur staat vermeld of tot het bedrag waarop de door ITNAR aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat ITNAR overeenkomstig de verzekering draagt.



14.9 De Opdrachtgever dient de schade waarvoor ITNAR aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen na het ontstaan van de schade aan ITNAR te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.

14.10 Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens ITNAR vervalt binnen één jaar nadat de Opdrachtgever bekend is geraakt met het schade brengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

## **Artikel 15 Intellectuele eigendomsrechten**

15.1 Alle rechten van Intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, Offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ITNAR of diens licentiegevers. De Afnemer verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het Intellectuele eigendom voor de duur van de Overeenkomst.

15.2 De Afnemer onthoudt zich van het verveelvoudigen en/of openbaar maken en/of verspreiden van de Programmatuur en de daarbij behorende andere materialen.

15.3 Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Programmatuur.

15.4 Het is ITNAR toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur. Indien ITNAR door middel van technische bescherming de Programmatuur heeft beveiligd, is het Afnemer niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de

beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Afnemer niet in staat is een reservekopie van de Programmatuur te maken, zal ITNAR op verzoek van Afnemer een reservekopie van de Programmatuur aan Afnemer ter beschikking stellen.

15.5 Partijen kunnen in afwijking van het bovenstaande per nadere Overeenkomst bepalen dat ITNAR het Intellectuele eigendom zal overdragen. Deze overdracht geschiedt onder de voorwaarde dat Afnemer alle facturen heeft betaald, die op de betreffende resultaten betrekking hebben.

15.6 Voor zover voor de overdracht van de in artikel 15.5 bedoelde rechten een nadere akte vereist is, zal ITNAR een zodanige akte op eerste verzoek van Afnemer ondertekenen. Artikel 15.5 is onverkort van toepassing.

## Artikel 16 Overmacht

16.1 Een tekortkoming kan niet aan ITNAR of de Opdrachtgever worden toegerekend, daar de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dit geval zijn de partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.

16.2 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop ITNAR geen invloed kan uitoefenen en waardoor ITNAR niet in staat is de verplichtingen na te komen.

16.3 Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting wanneer zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog(sgevaar), rellen, molest, brand, waterschade, pandemieën, overstroming, atmosferische omstandigheden, langdurige uitval van de elektriciteit, aanpassingen of onderhoud aan het netwerk van telecommunicatie en/of -elektriciteitsnetwerken van anderen, kabelbreuken, aanvallen op netwerken en/of servers waaronder DDoS en DoS, storingen in de voor ITNAR belangrijke netwerken, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatie verbindingen of verhindering of weigering/langdurige afwezigheid van nakoming door leveranciers van wie ITNAR bij de uitvoering van haar werkzaamheden afhankelijk is.

16.4 ITNAR heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat ITNAR zijn verbintenis had moeten nakomen.

16.5 Wanneer een overmachtsituatie langer dan dertig (30) dagen heeft geduurd hebben partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Afnemer blijft in ieder geval het tarief over de maand waarin werd beëindigd, verschuldigd. De opzeggende partij dient van de opzegging schriftelijke mededeling te doen.

16.6 Indien ITNAR ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is ITNAR gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

## Artikel 17 Conformiteit en garantie

17.1 ITNAR garandeert dat de verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de Overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.

17.2 ITNAR garandeert tevens dat de geleverde Producten beantwoorden aan de Overeenkomst en voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan redelijkerwijs gesteld kunnen worden en dat de Producten die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn.

17.3 Indien de verrichte werkzaamheden en/of de geleverde Producten naar mening van de Opdrachtgever niet conform de Overeenkomst zijn geleverd en/of uitgevoerd, dient de Opdrachtgever dit tijdig, zoals vermeld in dit artikel, aan ITNAR te melden. ITNAR zal vervolgens beoordelen of verrichte werkzaamheden en/of de geleverde Producten in aanmerking komt voor eventueel (gedeeltelijk) herstel, (gedeeltelijke) vervanging of een (gedeeltelijke) terugbetaling.

17.4 De Opdrachtgever is gehouden de verrichte werkzaamheden en/of de geleverde Producten binnen 7 dagen na uitvoering en/of aflevering te onderzoeken. De Opdrachtgever behoort te onderzoeken of de kwaliteit en kwantiteit van hetgeen is (op)geleverd overeenstemt met hetgeen is overeengekomen, althans voldoet aan de eisen die daaraan in het normale handelsverkeer gelden. Voor de Opdrachtgever in de hoedanigheid van Consument geldt altijd een termijn van 2 maanden bij het ontdekken van zowel zichtbare als niet-zichtbare gebreken, zoals bedoeld in artikel 7:23 BW.

17.5 Iedere vorm van eventuele garantie komt te vervallen indien het gebrek niet binnen de gestelde termijn is gemeld (tenzij uit de aard van de werkzaamheden of uit omstandigheden van het geval een ruimere termijn voortvloeit), als het gebrek is ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik, gebrek aan zorgvuldigheid, de werken anderszins op onoordeelkundige wijze zijn behandeld of onderhouden of als het gebrek een gevolg is van veranderingen die de Opdrachtgever of derden aan de geleverde Producten en/of de verrichte werkzaamheden hebben aangebracht. Daarnaast komt een eventueel herstel, vervanging of terugbetaling te vervallen indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar ITNAR geen invloed op uit kan oefenen. Onder deze omstandigheden vallen o.a. weersomstandigheden.

17.6 Eventuele garantie, vervanging of terugbetaling is uitgesloten op reparatiewerkzaamheden en op schade als gevolg van normaal gebruik en slijtage.

17.7 De betalingsverplichting wordt niet opgeschort indien de Opdrachtgever ITNAR binnen de gestelde termijn op de hoogte stelt van het gebrek.

17.8 Indien de Opdrachtgever tijdig melding maakt van de eventuele gebreken, blijft de Opdrachtgever desalniettemin verplicht tot afname en betaling, tenzij de verrichte werkzaamheden geen zelfstandige waarde toekomt.

## **Artikel 18 Illegale activiteiten**

18.1 Op al onze diensten is het hosten van illegale software strikt verboden. ITNAR is ten alle tijden gemachtigd de dienst (met een melding naar de klant) op te schorsen.

18.2 Het versturen van spam vanaf onze diensten is ten strengste verboden. Op ons webhosting platform is vanwege deze reden standaard een limiet van 200 uitgaande mails per dag ingesteld per webhosting pakket. Indien u hier een uitzondering op wilt aanvragen kan dit schriftelijk.

18.3 Alle soorten websites zijn toegestaan op ons webhosting platform, met uitzondering van: file sharing websites en websites die direct of indirect verbonden zijn met illegale activiteiten (bijv. het faciliteren of ondersteuning bieden aan het versturen van (D)DoS aanvallen).

## **Artikel 19 Verjaringstermijn**

19.1 Voor alle vorderingen jegens ITNAR en de door ITNAR (eventueel) ingeschakelde derden geldt, in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, een verjaringstermijn van één jaar.

## **Artikel 20 Wijziging Algemene Voorwaarden**

20.1 ITNAR heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

20.2 Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten tussen ITNAR en Opdrachtgever waarvoor de wijziging geldt.

20.3 ITNAR zal de Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte stellen van wijzigingen in de Algemene Voorwaarden.

20.4 De wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden zullen na dertig (30) dagen, nadat de Opdrachtgever op de hoogte is gesteld, van de wijzigingen van kracht zijn.

20.5 Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft de Opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden.

## **Artikel 21 Toepasselijk recht en geschillen**

21.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij ITNAR partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Opdrachtgever zijn woonplaats in het buitenland heeft.

21.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

22.3 Geschillen tussen ITNAR en de Opdrachtgever zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel; Zwolle, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.