

(Virtual PBX is een handelsnaam van A1 Internet BV.

Onder de naam Virtual PBX levert A1 Internet BV VoIP diensten.)

# Algemene voorwaarden

van

**A1 Internet BV**

**gevestigd te Heerenveen**

**nader te noemen A1 Internet**

## 1. ALGEMEEN

1.1 Met het depot van deze Algemene Voorwaarden ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Leeuwarden zijn alle voorgaande voorwaarden en bepalingen van A1 Internet vervallen.

1.2 Alle opdrachten worden slechts op de navolgende condities uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en dat door A1 Internet schriftelijk is bevestigd.

1.3 Alle leveringen worden geacht te zijn geschied te Heerenveen, alle betalingen dienen aldaar te geschieden.

1.4 Afspraken met personeel van A1 Internet binden A1 Internet niet, tenzij schriftelijk door haar bevestigd.

1.5 De opdrachtgever erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan A1 Internet, van welke aard ook, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door de opdrachtgever zijn verworpen; een enkele verwijzing door de opdrachtgever naar de eigen voorwaarden of een standaardclausule op het briefpapier of in de eigen voorwaarden van opdrachtgever met als inhoud de exclusieve werking van deze eigen voorwaarden is hiervoor niet voldoende.

1.6 Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan een opdracht, tenzij wederom telkenmale schriftelijk bevestigd.

1.7 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door A1 Internet met haar opdrachtgevers te sluiten overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende verbintenissen, zulks met uitsluiting van andere voorwaarden welke door opdrachtgevers van toepassing mochten worden verklaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Onder opdrachtgever wordt verstaan een ieder die aan A1 Internet een opdracht tot levering, ontwikkeling en/of onderhoud van hardware, software, internet- en andere multimedia applicaties wenst te verstrekken of verstrekt, data communicatieverbindingen van haar wenst te huren of huurt, van haar hostingfaciliteiten of telefoniediensten gebruik wenst te maken of daarvan gebruik maakt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met haar wenst te sluiten of sluit.

1.8 Voorwaarden, bedingen etc. met agenten, vertegenwoordigers of andere tussenpersonen overeengekomen, die afwijken van deze voorwaarden binden A1 Internet slechts, indien deze door haar uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd.

1.9 Daar waar in deze voorwaarden wordt gesproken over 'schriftelijk', wordt een bericht per E-mail -voorgesteld dat deze E-mail met een zgn. niet automatisch verzonden 'reply' is bevestigd- hieraan gelijkgesteld.

## 2. OFFERTES

2.1 Alle aanbiedingen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vrijblijvend. A1 Internet is eerst gebonden nadat zij de opdracht schriftelijk heeft bevestigd.

2.2 Indien een opdracht op basis van nacalculatie wordt geoffreerd, dienen de geoffreerde prijzen slechts als richtprijs; de daadwerkelijk door A1 Internet gewerkte uren en de daadwerkelijk door A1 Internet gemaakte kosten zullen worden doorberekend.

2.3 Bij samengestelde prijsopgaven bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte tegen een overeenkomstig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.

2.4 Alle door A1 Internet opgegeven prijzen zijn exclusief B.T.W., verpakkings-, koeriers- en verzendkosten en/of andere op de goederen en/of diensten als zodanig drukkende belastingen, lasten of rechten, onvoorziene externe kosten daaronder begrepen, tenzij op de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk anders is aangegeven.

2.5 De prijzen in de offertes zijn uitsluitend van toepassing op de daarbij aangegeven hoeveelheden.

2.6 Indien slechts voor een gedeelte van het te vervaardigen werk modellen, kopij, informatiedragers e.d. zijn overgelegd, is A1 Internet niet gehouden aan de voor het geheel opgegeven prijs, indien zou blijken dat het gedeelte van het werk waarvoor geen gegevens zijn overgelegd naar verhouding meer arbeid vereist dan het gedeelte waarvoor wel gegevens zijn overgelegd.

2.7 Indien een opdracht uitblijft, behoudt A1 Internet zich het recht voor de gemaakte ontwerp-, teken- en calculatiekosten of een gedeelte daarvan in rekening te brengen, een en ander slechts dan, wanneer van een diepgaande studie van het project gesproken kan worden en alsdan in overleg met aanvrager naar gebruik en billijkheid berekend.

2.8 Ten aanzien van alle aangeboden zaken gelden, naast hetgeen daaromtrent in de offerte, catalogi en brochures staat vermeld, de normale en/of gebruikelijke toleranties; met name wordt uitdrukkelijk voorbehoud gemaakt ten aanzien van nuances in de opgegeven kleuren. Geringe afwijkingen van de in de offerte, catalogi en brochures voorkomende afbeeldingen en/of beschrijvingen worden derhalve voorbehouden. Dergelijke afwijkingen ontslaan de

opdrachtgever nimmer van zijn verplichtingen uit de overeenkomst.

2.9 Wijziging van opgegeven prijzen, zonder voorafgaande kennisgeving en ook na verzending van de opdrachtbevestiging, worden uitdrukkelijk voorbehouden; zo zal A1 Internet gerechtigd zijn om sinds de totstandkoming van de overeenkomst en voordat de gehele levering heeft plaatsgevonden opgetreden verhogingen van grondstofprijzen, telecommunicatietarieven, lonen, sociale werkgeverslasten en/of andere arbeidsvoorwaarden, evenals verhogingen van andere tarieven, rechten, lasten, heffingen en belastingen, alsmede enige wijziging in wisselkoersen, welke voor A1 Internet kostenverhogend zijn, aan de opdrachtgever door te berekenen, in welk geval opdrachtgever in geval van consumentenkoop het recht heeft de overeenkomst te annuleren onder gehoudenheid het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht aan A1 Internet te voldoen.

2.10 Eventuele montage of installatiewerkzaamheden zijn slechts in de opgegeven prijzen begrepen, indien dit uitdrukkelijk staat vermeld. De kosten van bouwkundige werkzaamheden, hak , breek , boorwerkzaamheden anders dan in zachte steen zijn in de opgegeven prijzen nimmer begrepen.

2.11 De modellen, afbeeldingen, tekeningen en maten, die bij de offertes gevoegd, getoond of medegedeeld zijn, geven slechts een algemene voorstelling van de aangeboden zaken. Wijzigingen, waardoor de werkelijke uitvoering enigszins afwijkt van bedoelde modellen, afbeeldingen, tekeningen of maten, maar waardoor geen wezenlijke wijziging wordt gebracht in de technische en esthetische uitvoering, verplichten A1 Internet niet tot enige vergoeding en geven de opdrachtgever niet het recht de ontvangst of betaling te weigeren.

2.12 Bij installatiewerkzaamheden zijn ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, opgave van maten en gewichten zo nauwkeurig mogelijk, doch niet absoluut bindend; kleine onvermijdelijke verschillen bij de uitvoering kunnen A1 Internet op geen enkele wijze worden tegengeworpen. De uitvoering zal geschieden in de normale werktijden.

2.13 Aanbiedingen en leveringen van niet standaard software, internet- en multimedia applicaties zijn gebaseerd op gegevens, zoals door opdrachtgever verstrekt en hebben uitsluitend betrekking op door A1 Internet schriftelijk genoemde toepassingen en specificaties. Besprekingen aangaande werking en inhoud worden schriftelijk vastgelegd en door opdrachtgever voor akkoord getekend. Bij gebreke van een dergelijke verslaglegging geschiedt ontwikkeling voor risico van opdrachtgever. Wijziging op reeds goedgekeurde verslagen worden extra in rekening gebracht op basis van nacalculatie.

2.14 Ontwikkeling van niet standaard software, internet- en multimedia applicaties dient te worden gezien als een inspanningsovereenkomst en niet als een resultaatovereenkomst. Alle ontwikkelingskosten, waarop bij offerte niet kon worden gerekend, die ontstaan ten gevolge van wijzigingen in de specificaties van opdrachtgever tijdens de ontwikkeling of die mochten ontstaan tijdens de implementatie van de ontwikkelde software worden derhalve aan opdrachtgever doorberekend.

### **3. OPDRACHTEN**

3.1 Een bestelling of opdracht bindt de opdrachtgever. A1 Internet is eerst gebonden door verzending van de opdrachtbevestiging. Indien de opdrachtgever niet binnen vijf dagen na verzending van de opdrachtbevestiging zijn bezwaren aan A1 Internet kenbaar heeft gemaakt, wordt de opdrachtbevestiging geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.

3.2 De door opdrachtgever na het verstrekken van een opdracht alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering daarvan, moeten door de opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan A1 Internet ter kennis zijn gebracht. Worden ze mondeling, per E-mail of per telefoon opgegeven, dan is het risico van de tenuitvoerlegging van de wijziging voor rekening van de opdrachtgever, tenzij deze wijzigingen schriftelijk door A1 Internet zijn bevestigd.

3.3 Indien de opdrachtgever de gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden aan A1 Internet alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten (kosten van ontwerp, tekening, calculatie, voorbereiding, opslag, provisie e.d.) te vergoeden. Indien A1 Internet dat wenst, is opdrachtgever tevens gehouden tot vergoeding van winstderving, zomede van de overige, uit de bewuste annulering voortvloeiende, schaden.

3.4 Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens de opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij prijsopgave en/of opdrachtbevestiging kon worden gerekend, worden opdrachtgever extra in rekening gebracht.

3.5 Wijzigingen en/of annuleringen van gedane bestellingen of gegeven opdrachten binden A1 Internet eerst na schriftelijke acceptatie.

3.6 Schriftelijke opdrachten van de opdrachtgever dienen vergezeld te gaan van een duidelijke omschrijving van de te verrichten werkzaamheden.

3.7 A1 Internet behoudt zich het recht voor meer werkzaamheden dan vermeld in de schriftelijke opdracht of in de opdrachtbevestiging uit te voeren en aan opdrachtgever in rekening te brengen, indien deze werkzaamheden in het belang zijn van de opdrachtgever en/of voor de goede uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van de uitvoering van deze aanvullende werkzaamheden.

3.8 Opdrachten die tot gevolg hebben dat regelmatig repeterende, al dan niet licht van elkaar afwijkende werkzaamheden dienen te worden verricht, worden geacht te zijn gegeven voor onbepaalde tijd.

3.9 Bij opzegging van een opdracht voor onbepaalde tijd dient ieder der partijen een opzeggingstermijn in acht te nemen van tenminste zes maanden.

3.10 Een overeenkomst aangegaan voor een bepaalde periode wordt stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode als aanvankelijk overeengekomen indien opdrachtgever niet binnen drie maanden voor afloop van de contractperiode schriftelijk te kennen geeft de overeenkomst te willen ontbinden.

### **4. LEVERINGEN/UITVOERING VAN DE OPDRACHT**

4.1 Elke gedeeltelijke levering, waaronder mede wordt verstaan de levering van onderdelen van een samengestelde opdracht, kan worden gefactureerd, in welk geval die deellevering wordt beschouwd als een op zich staande transactie; in een dergelijk geval moet betaling plaatsvinden overeenkomstig het bepaalde bij het hoofdstuk "betaling".

4.2 Oponthoud of vertraging is niet voor rekening van A1 Internet, tenzij door haar schuld veroorzaakt, een en ander onverminderd het gestelde in hoofdstuk 5.

4.3 Uitvoering van een opdracht geschiedt binnen de normale, daarvoor geldende tijd. Indien een opdracht moet worden bespoedigd kunnen overwerk en/of andere eventueel extra gemaakte kosten in rekening worden gebracht. De opdrachtgever geeft A1 Internet enige speling ten aanzien van de uitvoeringstermijn. De termijn geldt slechts als onherroepelijk en fataal indien de opdrachtgever A1 Internet bij het geven van de opdracht schriftelijk over de gevolgen van een vertraging heeft ingelicht en dit door A1 Internet schriftelijk is bevestigd.

4.4 Zodra aan de opdrachtgever is bericht, dat de voor hem bestelde goederen ter beschikking liggen, dienen deze binnen tien dagen door hem te worden afgenomen, bij gebreke waarvan A1 Internet het recht heeft aan opdrachtgever opslagkosten in rekening te brengen of de overeenkomst van rechtswege als ontbonden te beschouwen met behoud van het recht op schadevergoeding.

4.5 Indien opdrachtgever de goederen niet binnen de sub 4 van dit hoofdstuk gestelde termijn afneemt, komen alle schaden aan de goederen, voorzover deze niet door de verzekeraar van A1 Internet worden gedragen, voor rekening van de opdrachtgever.

4.6 De door A1 Internet te leveren goederen worden altijd voor rekening en risico van de opdrachtgever verzonden, behoudens in die gevallen, waarin het totaal met de opdracht gemoede bedrag franco levering wettigt, een en ander uitsluitend ter beoordeling van A1 Internet.

4.7 Bij franco levering wordt steeds de goedkoopste wijze van verzending gevolgd, tenzij vooruit anders is overeengekomen. Bij een afwijkende wijze van verzending komen de gemaakte meerkosten voor rekening van de opdrachtgever.

4.8 Het aannemen van de goederen door de vervoerder, zonder aantekening op de vrachtbrief of het reçu, geldt als bewijs, dat de emballage in goede staat was.

4.9 Overeengekomen termijnen gelden slechts indien en voorzover het te verwerken materiaal, alsmede de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens, op de overeengekomen tijd bij A1 Internet wordt afgeleverd en de door opdrachtgever zelf of voor diens rekening door derden uit te voeren werkzaamheden op tijd zijn verricht. Indien tengevolge van niet tijdige levering/uitvoering van werk door opdrachtgever de opdracht slechts kan worden uitgevoerd door inschakeling van extratransport, overwerk, spoedbestelling e.d., zal A1 Internet daartoe, zonder voorafgaand overleg met opdrachtgever, gerechtigd zijn en zullen de daardoor ontstane kosten voor rekening van opdrachtgever komen. Bij niet tijdige levering door de opdrachtgever is A1 Internet gerechtigd de datum van uitvoering van de opdracht nader vast te stellen. Controle op tijdige levering van het te verwerken materiaal, alsmede de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens, dient door opdrachtgever te geschieden.

4.10 Indien diensten worden geleverd voor gebruik binnen een bepaalde periode dienen de diensten ook binnen deze periode te worden afgenomen. Indien opdrachtgever de diensten niet binnen deze periode afneemt dient hij -tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen- toch voor deze overeengekomen diensten te betalen. Indien opdrachtgever vooraf voor een bepaalde hoeveelheid diensten heeft betaald zal voor niet genoten diensten geen vergoeding worden verstrekt.

4.11 De levering van standaardsoftware geeft slechts recht op het niet exclusieve gebruik van de betrokken programma's, voor het overeengekomen aantal gebruikers op de overeengekomen locaties.

4.12 Op de levering van standaardsoftware zijn de bepalingen als vermeld in de Software Licentie Overeenkomst van toepassing. Deze Software Licentie Overeenkomst maakt een onverbrekelijk deel uit van deze Algemene Voorwaarden, als ware zij daarin letterlijk opgenomen.

4.13 Op de levering van standaardsoftware van derden zijn de bepalingen als vermeld in de Software Licentie Overeenkomst van de producent van de software van toepassing.

4.14 Alle leveringstijden worden door A1 Internet steeds bij benadering opgegeven en zijn niet bindend. De leveringstermijn vangt aan zodra de opdrachtbevestiging is verzonden en bovendien alle naar het oordeel van A1 Internet eventueel benodigde gegevens, tekeningen en materialen door opdrachtgever aan haar zijn verstrekt. Overschrijding van de leveringstijd ontslaat de opdrachtgever nimmer van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en zal opdrachtgever evenmin het recht geven ontbinding van de overeenkomst en/of schadevergoeding te vorderen.

4.15 Indien de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van de opdrachtgever redelijkerwijs niet te vergen is dat hij de overeenkomst in stand laat, is de opdrachtgever evenwel gerechtigd de betreffende opdracht te annuleren, mits hij hiervan schriftelijk aan A1 Internet kennis geeft, onverminderd het recht van A1 Internet om binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde kennisgeving de betreffende goederen alsnog te leveren. Opdrachtgever kan vorderen dat A1 Internet omgaand uitspraak doet of zij al of niet van dit recht gebruik wenst te maken.

4.16 Bij verhuur zullen de verhuurde zaken onder alle omstandigheden onvervreemdbaar eigendom blijven van A1 Internet. Indien opdrachtgever zich niet houdt aan de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden heeft A1 Internet het recht het huurcontract tussentijds te ontbinden, het verhuurde weer in bezit te nemen en tot invordering van de huursom over de gehele overeengekomen huurperiode over te gaan.

4.17 Overschrijding van de overeengekomen huurtermijn is alleen geoorloofd indien A1 Internet daartoe schriftelijk toestemming heeft gegeven. In geval van overschrijding van de huurtermijn is opdrachtgever per dag een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de overeengekomen dagprijzen.

4.18 De opdrachtgever is zonder uitdrukkelijke toestemming daartoe zijdens A1 Internet niet gerechtigd zijn rechten uit de huurovereenkomst voortvloeiende aan derden over te dragen. De opdrachtgever ontleent aan de huurovereenkomst slechts het recht om persoonlijk van het gehuurde gebruik te maken op de aangegeven locaties, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

4.19 Indien de opdrachtgever enige voor hem uit een overeenkomst met A1 Internet voortvloeiende verplichting niet stipt nakomt, heeft A1 Internet het recht de nakoming van alle verplichtingen tegenover de opdrachtgever op te schorten en zelfs alle overeenkomsten met de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst benodigd is, met behoud van haar recht op schadevergoeding. Hetgeen door opdrachtgever aan A1 Internet verschuldigd is, wordt terstond opeisbaar.

4.20 Ten onrechte aan A1 Internet geretourneerde goederen blijven ter beschikking en voor risico van opdrachtgever; eventuele vervoers en/of opslagkosten komen voor zijn rekening.

4.21 A1 Internet is gerechtigd zonder bericht aan of overleg met de opdrachtgever de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden aan of te laten verrichten door niet bij haar in dienst zijnde derden, indien zulks naar de mening van A1 Internet een goede of efficiënte uitvoering van de opdracht bevordert.

4.22 A1 Internet zal van alle relevante mondelinge gesprekken met opdrachtgever een besprekingsverslag maken en aan opdrachtgever zenden. Indien opdrachtgever niet binnen twee werkdagen na ontvangst van een besprekingsverslag heeft gereageerd, zijn partijen aan de inhoud van dit besprekingsverslag gebonden. Voor de juiste uitvoering van telefonische besprekingen, opdrachten, wijzigingen of aanvullingen van opdrachten wordt door A1 Internet geen aansprakelijkheid aanvaard, tenzij deze telefonische contacten schriftelijk zijn bevestigd.

4.23 Het is opdrachtgever niet toegestaan noch gedurende de uitvoering van de opdracht, noch gedurende een periode van zes maanden na afloop van de opdracht, op enigerlei wijze een arbeidsovereenkomst aan te gaan met door of namens A1 Internet bij opdrachtgever te werk gesteld personeel, zulks op straffe van een niet voor matiging vatbare boete van € 1.000,-, voor elke overtreding, per week dat de overtreding voortduurt.

4.24 Indien A1 Internet goederen, materiaal of gegevens (al dan niet door A1 Internet vervaardigd of samengesteld) van de opdrachtgever onder zich heeft, is zij gerechtigd die goederen, materialen en/of gegevens onder zich te houden totdat alle kosten die A1 Internet gemaakt heeft ter uitvoering van opdrachten van diezelfde opdrachtgever - ongeacht of deze opdrachten betrekking hebben op voormelde of op andere goederen/materiaal/gegevens van de opdrachtgever - geheel door opdrachtgever zijn voldaan, tenzij de opdrachtgever voor die kosten genoegzaam zekerheid heeft gesteld. Het recht tot retentie heeft A1 Internet ook in geval de opdrachtgever in staat van faillissement komt te verkeren.

4.25 A1 Internet verplicht zich de haar opgedragen werkzaamheden naar beste weten en kunnen uit te voeren, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door de opdrachtgever beoogde doel.

4.26 Indien tijdens de uitvoering van een door A1 Internet aangenomen opdracht blijkt, dat tengevolge van aan A1 Internet onbekende omstandigheden of door overmacht de opdracht niet uitvoerbaar is, heeft A1 Internet het recht te vorderen, dat de opdracht zodanig wordt gewijzigd, dat de uitvoering hiervan mogelijk wordt. De ten gevolge van een dergelijke wijziging gemaakte meer of mindere kosten zullen tussen partijen worden verrekend, terwijl de opdrachtgever gehouden is de door A1 Internet reeds verrichte, maar van onnut gebleken werkzaamheden te vergoeden.

4.27 Indien A1 Internet een opdracht in onderaanneming uitvoert, is zij -tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen- gerechtigd om rechtstreeks contact op te nemen met de aanbesteder over de technische uitvoering van de opdracht.

4.28 Voor het gebruik van de datatransmissie faciliteiten van A1 Internet wordt door A1 Internet de zogenaamde 'Fair Use Policy' gehanteerd. Onder 'Fair Use' wordt verstaan, dat opdrachtgever zoveel mogelijk binnen de dataverkeerslimiet behorende bij zijn abonnement blijft. Indien opdrachtgever de datalimiet overschrijdt, zal hij hiervan per E-mail van worden verwittigd. Indien binnen drie maanden de limiet voor de tweede maal wordt overschreden, zal het abonnement worden omgezet naar een abonnement dat voldoende ruimte biedt voor het gegenereerde dataverkeer; de kosten hiervan worden automatisch doorberekend aan opdrachtgever. Indien opdrachtgever in enige maand zijn limiet met meer dan 25 % overschrijdt, behoudt A1 Internet zich het recht voor om per direct het abonnement aan te passen.

4.29 De in Art. 4.28 genoemde 'Fair Use Policy' houdt voor A1 Internet in, dat zij eenmalige overschrijding van dataverkeer door opdrachtgever niet aan opdrachtgever doorberekent, terwijl zij daar zelf wel voor wordt belast. Voor opdrachtgever houdt de 'Fair Use Policy' in, dat hij bij herhaalde overschrijding overstapt naar een abonnement dat past bij het door hem gegenereerde dataverkeer.

## **5. Overschrijding Leveringstermijn**

5.1 Indien de voortgang in de uitvoering van een opdracht door de opdrachtgever of door overmacht aan zijn zijde intredende wordt vertraagd, kan door A1 Internet een deel van de voor het totaal opgegeven prijs evenredig en in verhouding tot het afgewerkte gedeelte evenals de voor de gehele opdracht reeds gemaakte kosten worden gefactureerd op de termijnen waarop, indien geen vertraging zou zijn opgetreden, zou zijn gefactureerd. Mochten deze termijnen niet van te voren uitdrukkelijk zijn overeengekomen, dan zal het vorenbedoelde kunnen worden gefactureerd onmiddellijk na het verstrijken van de voor de uitvoering van de opdracht in kwestie normaliter benodigde tijd.

5.2 De met A1 Internet overeengekomen termijnen zijn door de opdrachtgever steeds als approximatief en nimmer als fatale termijnen aan te merken, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

5.3 Storingen in het bedrijf tengevolge van overmacht, (als hoedanig o.a. zullen gelden: oorlog, mobilisatie, onlusten, overstroming, gesloten scheepvaart en andere stremmingen in het vervoer, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door of storingen in de levering van openbare nutsbedrijven of andere energie- of datacommunicatiebedrijven, het optreden van tot dan toe onbekende virussen, gebrek aan brandstof, brand, machinebreuk en andere ongevallen, stakingen, uitsluitingen, optreden van werknemersorganisaties, waardoor produceren onmogelijk wordt, maatregelen van overheidswege, niet levering van noodzakelijke materialen en halfabrikaten aan A1 Internet door derden en andere onvoorziene omstandigheden, ook in het land van herkomst der materialen en/of halfabrikaten, welke de normale bedrijfsgang storen en de uitvoering van een opdracht vertragen of redelijkerwijs onmogelijk maken) ontslaan A1 Internet van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schade of interesten kan doen gelden.

5.4 Ingeval van overmacht zal A1 Internet daarvan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever, in welk geval opdrachtgever na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht heeft de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting A1 Internet het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

## **6. SITE HOSTING**

6.1 Een overeenkomst voor site hosting wordt aangegaan voor een periode van een jaar en wordt stilzwijgend met eenzelfde periode verlengd. Opzegging van de (verlengde) overeenkomst door opdrachtgever dient minimaal één

maand voor het einde van de contractperiode te geschieden.

6.2 A1 Internet draagt zorg voor beschikbaarheid van de server en netwerk, overeenkomstig het overeengekomen service level, waarbij zij zich inspannt om zo optimaal mogelijk aan dit service level te voldoen. A1 Internet aanvaardt echter geen enkele aansprakelijkheid als dit level op enig moment niet gerealiseerd kan worden.

6.3 A1 Internet is niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid ten gevolge van storingen in het Internet of bij andere providers, uitval van elektriciteit e.d 6.4 Het is opdrachtgever niet toegestaan de website en/of de beschikbaar gestelde schijfruimte te gebruiken voor:

- a. handelingen en of gedragingen in strijd met de toepasselijke wettelijke bepalingen, de Netiquette of de richtlijnen van de Reclame Code commissie;
  - b. het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden E-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met dezelfde inhoud (spamming);
  - c. het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
  - d. het openbaar maken of verspreiden van strafbare teksten en/of beeld of geluidsmateriaal, waaronder kinderpornografie en discriminerende uitingen;
  - e. seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
  - f. het zonder toestemming binnendringen van andere computers of sites op het Internet of Intranet, waarbij enige beveiliging wordt doorbroken en/of toegang wordt verworven door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel, dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid (hacken).
  - g. het afsplitsen van (computer)processors die na het verbreken van de (on line) verbinding met A1 Internet blijven lopen binnen A1 Internet of het internet;
- het verspreiden van computervirussen.

6.5 Het is opdrachtgever niet toegestaan de site te gebruiken voor erotisch, pornografisch of racistisch materiaal, illegale software, MP3 en hiermee vergelijkbaar materiaal.

6.6 A1 Internet is in de onderstaande gevallen gerechtigd de site van opdrachtgever zonder voorafgaande waarschuwing en zonder opgave van redenen met onmiddellijke ingang volledig voor alle gebruik te blokkeren of van de server te verwijderen, zonder dat opdrachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden en met de gehoudenheid aan A1 Internet alle schade ten gevolge van de overtreding door A1 Internet of door derden geleden te vergoeden; niet genoten abonnementsgelden zullen worden geretourneerd, c.q. verrekend:

- a. indien opdrachtgever zich het gestelde in de artikelen 6.4 en 6.5 overtreedt of indien er een ernstig vermoeden van overtreding bestaat;
- b. indien (een onderdeel) van de site van opdrachtgever oorzaak is of oorzaak dreigt te worden van het 'down' gaan of onbereikbaar worden van de server van A1 Internet;
- c. Indien blijkt dat opdrachtgever valse en/of verkeerde persoons- of bedrijfsgegevens heeft opgegeven;
- d. indien blijkt dat opdrachtgever de overeenkomst onder valse voorwendsels is aangegaan.

6.7 A1 Internet heeft geen bemoeienis met informatie die op de site wordt gezet of die via de servers wordt verspreid en is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen hiervan. Evenmin is A1 Internet aansprakelijk voor het uitlekken van vertrouwelijke gegevens. Het gebruik van Creditcard betalingen en acceptatiemechanismen of het gebruik van elektronisch geld is voor verantwoording van opdrachtgever.

6.8 Het is opdrachtgever niet toegestaan de site aan derden te verhuren of deze op andere wijze door derden te laten gebruiken.

6.9 Indien de door opdrachtgever gegenereerde of gebruikte hoeveelheid dataverkeer de in de Overeenkomst omschreven hoeveelheid overschrijdt, is A1 Internet gerechtigd de tarieven overeenkomstig aan te passen.

6.10 A1 Internet draagt zorg voor een regelmatige back-up van alle bestanden op de server, maar draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade.

6.11 A1 Internet is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de applicaties (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voorzover dit benodigd is voor het benodigd onderhoud of voor verbetering van het systeem of de applicatie.

6.12 Het tijdelijk niet beschikbaar zijn of verminderd beschikbaar zijn van de applicatie geeft opdrachtgever nimmer recht op enige terugbetaling van de huurprijs van de applicatie.

## **7. DETACHERING**

7.1 Indien personeel van A1 Internet bij opdrachtgever wordt gedetacheerd is opdrachtgever verantwoordelijk voor de wijze van uitvoering van de werkzaamheden en dienen de werkzaamheden te worden uitgevoerd onder supervisie van opdrachtgever.

7.2 Bij detachering is opdrachtgever gehouden voor het bij hem te werk gestelde personeel een verzekering af te sluiten voor arbeidsongeschiktheid ten gevolge van een bedrijfsongeval. Tevens is opdrachtgever aansprakelijk voor de financiële gevolgen voor A1 Internet ten gevolge van een ongeval, loonderving van de betrokken medewerker daar onder begrepen.

7.3 Opdrachtgever is gehouden, indien een bedrijfsongeval plaatsvindt waarbij personeel van A1 Internet is betrokken, zorg te dragen voor een deugdelijke ongevalrapportage.

7.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van de veiligheidseisen op ieder werk, waar personeel van A1 Internet wordt ingezet en is gehouden het te werk gestelde personeel te informeren over de specifieke veiligheidseisen van het betrokken werk en de benodigde veiligheidsmiddelen te verstrekken.

7.5 A1 Internet is niet aansprakelijk voor diefstal en/of verduistering van waardevolle materialen.

## **8. TELEFONIEDIENSTEN (CARRIER PRESELECTIE/VOICE OVER DSL/VOICE OVER IP)**

8.1 Opdrachtgever kan zich op schriftelijke, telefonische of elektronische manier kan aanmelden voor de dienst. De opdrachtgever (natuurlijk persoon) verklaart tenminste achttien (18) jaar oud te zijn en het recht en het vermogen te hebben om de overeenkomst met A1 Internet aan te gaan,

8.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens in de aanmelding en zal in voorkomend

geval mutaties onmiddellijk aan A1 Internet doorgeven.

8.3 De overeenkomst komt tot stand indien A1 Internet de aanmelding schriftelijk accepteert of door opdrachtgever in staat te stellen van de dienst gebruik te maken. A1 Internet behoudt zich het recht voor een aanmelding zonder opgaaf van redenen te weigeren.

8.4 Na aanvaarding zal A1 Internet aan opdrachtgever een bevestigingsbrief zenden. Opdrachtgever kan binnen vijf werkdagen na dagtekening van deze bevestiging schriftelijk aangeven alsnog van de dienst af te zien. Na het verstrijken van deze termijn zullen de opgegeven telefoonnummers worden geactiveerd.

8.5 Om de dienst te leveren kan A1 Internet gebruik maken van elke dienstenaanbieder die zij nodig acht. Met in acht name van de Wet op de privacy machtigt opdrachtgever A1 Internet tot het aan dienstenaanbieders verstrekken van alle gegevens, kennisgevingen en volmachten die noodzakelijk zijn om de dienst te leveren.

8.6 A1 Internet garandeert niet dat de dienst continu en zonder storingen beschikbaar zal zijn. A1 Internet zal zich inspannen de door opdrachtgever gemelde storingen in de dienst binnen een redelijke termijn te onderzoeken en zo mogelijk te herstellen en de opdrachtgever daarvan op de hoogte te houden. Indien een storing is veroorzaakt door oneigenlijk of onjuist gebruik door de opdrachtgever, kan A1 Internet de kosten die zij heeft gemaakt om de storing te verhelpen op de opdrachtgever verhalen.

8.7 Voor de uitvoering van de diensten is A1 Internet afhankelijk van netwerken van derden. A1 Internet aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid voor de kwaliteit van deze netwerken van derden en aanvaardt evenmin aansprakelijkheid indien de kwaliteit van de geleverde diensten ten gevolge van storingen op of verminderde kwaliteit van deze netwerken.

8.8 Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle gebruik en kosten voor gebruik van de dienst via de aansluiting(en) van de opdrachtgever. Het voorgaande geldt eveneens voor gebruik van de dienst door onbevoegde derden, tot het moment dat dit gebruik aan A1 Internet is gemeld en A1 Internet het gebruik van de dienst heeft geblokkeerd.

8.9 Opdrachtgever zal de dienst niet doorverkopen of anderszins op commerciële grondslag aan derden ter beschikking stellen.

8.10 A1 Internet behoudt zich het recht voor om gebruik van de dienst vanaf of naar bepaalde door A1 Internet bekendgemaakte bestemmingen uit te sluiten.

8.11 Opdrachtgever krijgt, ten behoeve van het online service center, van A1 Internet een inlognaam en password tot zijn/haar beschikking. Aan deze toekenning kan opdrachtgever geen rechten ontleen. A1 Internet blijft de eigenaar van zowel inlognaam als password.

8.12 A1 Internet kan de dienst tijdelijk buiten gebruik stellen of het gebruik ervan beperken, indien dit gewenst of noodzakelijk is voor het verrichten van onderhoudswerkzaamheden.

A1 Internet kan de levering van de dienst met onmiddellijke ingang beëindigen, opschorten of beperken:

- a. ter waarborging van de veiligheid of integriteit van het netwerk van A1 Internet of een andere dienstenaanbieder;
- b. indien opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet of anderszins tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, dan wel redelijkerwijze mag worden aangenomen door A1 Internet dat opdrachtgever zal tekortschieten;
- c. indien opdrachtgever gedurende twaalf (12) achtereenvolgende maanden geen gebruik maakt van de dienst;
- d. indien A1 Internet opdrachtgever niet, na afdoende inspanning, op het door opdrachtgever opgegeven adres of telefoonnummer kan bereiken.

8.13 A1 Internet zal alles in het werk stellen om opdrachtgever voorafgaand, met inachtneming van een redelijke termijn, in kennis te stellen van de beëindiging, onderbreking, opschorting of beperking van de levering van de dienst.

8.14 Opdrachtgever is voor het gebruik van de dienst een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de daarvoor geldende tarieven en kosten. Deze tarieven en kosten en eventuele wijziging daarvan worden door A1 Internet vermeld op de website. De tarieven en kosten kunnen door A1 Internet na voorafgaande kennisgeving daarvan op de website met inachtname van een periode van één week worden gewijzigd.

8.15 Voor elke met behulp van de dienst daadwerkelijk tot stand gekomen verbinding wordt een vast eenmalig tarief in rekening gebracht (starttarief); daarnaast wordt voor de duur van de tot stand gekomen verbinding een tarief per seconde in rekening gebracht.

8.16 Opdrachtgever wordt door A1 Internet maandelijks gefactureerd voor het gebruik van de dienst, onverminderd het recht van A1 Internet om nog niet in rekening gebrachte diensten op een later tijdstip alsnog te factureren. A1 Internet behoudt zich het recht voor de frequentie van de facturering aan te passen.

8.17 Tenzij anders is overeengekomen wordt de overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd en kan te allen tijde schriftelijk worden opgezegd met in acht name van een opzegtermijn van zeven dagen voor opdrachtgever en veertien dagen voor A1 Internet.

8.18 Indien de dienst wordt geleverd op basis van carrier preselectie is opdrachtgever –na beëindiging van de overeenkomst- verantwoordelijk voor het deactiveren van de carrier preselectie. Eventuele gevolgen van het niet deactiveren zijn voor rekening van opdrachtgever.

8.19 Indien de dienst wordt geleverd op basis van van Voice over DSL dient opdrachtgever te beschikken over een xDSL-aansluiting bij een door A1 Internet geautoriseerde leverancier en een modem dat voldoet aan de specificaties van A1 Internet.

8.20 Indien de dienst wordt geleverd op basis van van Voice over IP dient opdrachtgever te beschikken over een breedbandaansluiting van tenminste 256/256 aan snelheid en een toegangsdevice dat voldoet aan de specificaties van A1 Internet.

8.21 Indien opdrachtgever bij aanmelding heeft aangegeven opgenomen te willen worden in een telefoongids of bij een abonnee informatiedienst dan zal A1 Internet de gegevens van opdrachtgever ter beschikking stellen aan de desbetreffende exploitant. A1 Internet aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de hoedanigheid van de uiteindelijke plaatsing.

8.22 A1 Internet zal bij Voice over DSL of Voice over IP aan opdrachtgever een nieuw telefoonnummer toekennen, of hem in staat stellen zijn oude nummer te behouden, indien de betreffende exploitant hieraan meewerkt. Voor het aanvragen van de portering en voor de toewijzing van nieuwe nummers kan door A1 Internet een vergoeding in rekening worden gebracht.

8.23 Bij portering van bestaande telefoonnummers is A1 Internet afhankelijk van de medewerking van derde partijen. A1 Internet aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid voor de snelheid dan wel de correctheid van de nummerportering.

8.24 A1 Internet is te allen tijde gemachtigd de aan opdrachtgever toegekende telefoonnummers te wijzigen. Opdrachtgever zal in dit geval tevoren schriftelijk op de hoogte worden gesteld onder opgave van de noodzakelijke redenen van een dergelijke wijziging. A1 Internet zal in een dergelijk geval te allen tijde trachten de belangen van opdrachtgever zo goed mogelijk te behartigen.

8.25 Nieuwe telefoonnummer worden door A1 Internet op basis van het factuuradres van opdrachtgever. Tenzij uitdrukkelijk anders wordt bepaald is het opdrachtgever niet toegestaan het nummer buiten de toegewezen regio te gebruiken.

8.26 Opdrachtgever dient zich te onthouden van overmatig gebruik van de telefoniedienst, zodanig dat dit de dienst voor derden kan storen of het netwerk overmatig belast. Als overmatig gebruik wordt o.m. beschouwd het open laten staan van een telefoonverbinding of het in een kort tijdsbestek voeren van een dermate groot aantal korte telefoongesprekken, dat het de dienst voor derden verstoort. Indien er naar de mening van A1 Internet sprake is van overmatig gebruik kan zij de overeenkomst met opdrachtgever met onmiddellijke ingang beëindigen.

8.27 Bij beëindiging van de overeenkomst kan opdrachtgever zijn nummer behouden, vooropgesteld dat de nieuwe aanbieder meewerkt aan nummerportabiliteit. A1 Internet kan voor deze portering een vergoeding aan opdrachtgever in rekening brengen.

## **9. KLACHTEN EN GARANTIE**

9.1 Klachten zijn slechts schriftelijk en binnen acht dagen na uitvoering van de opdracht mogelijk. A1 Internet is niet aansprakelijk voor druk, schrijf en/of telfouten en/of onduidelijkheden in offertes, opdrachtbevestigingen en/of prospectussen, noch ook voor de gevolgen daarvan. Bij verschil van uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van A1 Internet als bindend.

9.2 Gebreken, die redelijkerwijs niet binnen de in het vorige artikel vermelde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, moeten onmiddellijk na constatering aan A1 Internet worden gemeld, terwijl het gebruik zoveel mogelijk dient te worden beperkt.

9.3 Gebreken aan een deel van het geleverde geven niet het recht tot afkeuring van de gehele geleverde prestatie.

9.4 Opdrachtgever zal alle door A1 Internet voor onderzoek van de klacht gewenste medewerking verlenen, o.a. door A1 Internet in de gelegenheid te stellen ter plaatse een onderzoek in te stellen of in te laten stellen naar de kwaliteit en/of kwantiteit van de geleverde prestatie.

9.5 Indien A1 Internet een gebrek aan de geleverde prestatie aangetoond acht, zal zij de keus hebben, hetzij de niet deugdelijk gebleken prestatie kosteloos te herleveren, hetzij de opdrachtgever alsnog een in onderling overleg vast te stellen korting op de overeengekomen prijs te verlenen.

9.6 Bij herlevering zal rekening worden gehouden met het profijt dat de opdrachtgever inmiddels van het geleverde heeft gehad en zal daarvoor een billijke vergoeding aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

9.7 A1 Internet aanvaardt generlei verantwoordelijkheid voor gebreken, veroorzaakt door of ontstaan aan het geleverde door schuld of toedoen van opdrachtgever of derden, ofwel door van buiten komende oorzaken.

9.8 Meer verplichtingen dan voortvloeiende uit dit hoofdstuk heeft A1 Internet niet; met name zal A1 Internet in geen geval aansprakelijk zijn voor directe of indirecte bedrijfsschade of gevolgschade, die mocht ontstaan door niet, niet juiste of niet tijdige uitvoering van de opdracht.

9.9 Een klacht ten aanzien van bepaalde werkzaamheden of leveranties schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever ten aanzien van die of andere werkzaamheden/leveranties niet op.

9.10 Voor door derden door bemiddeling van A1 Internet geleverde zaken is A1 Internet nimmer gehouden een verdergaande garantie te verstrekken, dan de door de leverancier van de geleverde zaken verstrekte garantie.

9.11 Bij reparatie wordt slechts garantie verleend op de vervangen onderdelen, voorzover de fabrikant van de desbetreffende onderdelen hierop garantie verleent. Op de reparatie zelf wordt nimmer garantie gegeven.

9.12 Indien A1 Internet ter voldoening aan haar garantieverplichting onderdelen van apparatuur of software vervangt, worden de vervangen onderdelen resp. de oude versie van de software haar eigendom en dienen door opdrachtgever aan A1 Internet te worden geretourneerd.

9.13 De garantie vervalt indien:

- a. de gebruikers en onderhoudsvoorschriften niet nagekomen worden;
- b. de opdrachtgever het onderhoud of de reparatie aan derden heeft toevertrouwd, tenzij deze derden hiertoe door A1 Internet zijn aangesteld;
- c. schade aan en/of gebreken in de constructie van de apparatuur zijn ontstaan door schuld, opzet, onachtzaamheid en/of nalatigheid van de opdrachtgever en/of derden; d. indien opdrachtgever of derden zonder voorkennis en toestemming van A1 Internet wijzigingen in software hebben aangebracht, die in verband kunnen worden gebracht met de door A1 Internet verrichte werkzaamheden ten aanzien waarvan het beroep op garantie wordt gedaan, tenzij de absolute noodzaak tot het uitvoeren van de wijzigingen zich heeft voorgedaan en kan worden aangetoond.

9.14 Indien hardware of software wordt gebruikt in combinatie met verkeerde of defecte hardware, of in combinatie met niet geëigende software, kan door opdrachtgever geen aanspraak worden gemaakt op enigerlei garantie.

9.15 Ten aanzien van uiterlijk waarneembare gebreken zijn geen klachten mogelijk, anders dan direct na levering.

9.16 Opdrachtgever zal nimmer op grond van klachten of gebreken ontbinding van een overeenkomst kunnen

vorderen, noch tijdens, noch na afloop van de garantieperiode.

## **10. AANSPRAKELIJKHEID**

10.1 A1 Internet draagt generlei aansprakelijkheid voor enige schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, anders dan tengevolge van eigen opzet of grove schuld, door opdrachtgever te bewijzen en dan nog slechts tot een maximum van het bedrag van de door A1 Internet te verrichten werkzaamheden of leveringen, of een evenredig deel daarvan. Bij telecommunicatiediensten is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de laatste factuur.

10.2 A1 Internet aanvaardt geen aansprakelijkheid voor bedrijfs- of gevolgschade (derving van inkomsten, winst of omzet en verlies of beschadiging van gegevens daaronder begrepen) ten gevolge van tekortkomingen aan het door haar of door haar bemiddeling geleverde.

10.3 In geen geval aanvaardt A1 Internet aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan door onzorgvuldig of onvoorzichtig gebruik, dan wel gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzingen van het geleverde of door de ongeschiktheid van het geleverde voor het doel waarvoor opdrachtgever het heeft aangeschaft en/of gebruikt.

10.4 Indien A1 Internet in opdracht van opdrachtgever een product (CD-Rom, DVD) ontwikkelt, zal zij het ontwerp en een proefmodel aan opdrachtgever 'voor akkoord' voorleggen. Met het geven van dit akkoord neemt opdrachtgever alle aansprakelijkheid voor het juist functioneren van de definitieve productie over, zolang de definitieve producten overeenstemmen met het geaccordeerde model.

10.5 A1 Internet aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de feitelijke inhoud van de door haar vervaardigde websites of multimedia-uitingen.

10.6 A1 Internet aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de eventuele aanwezigheid van virussen op de door haar geleverde informatiedragers of op via het Internet geleverde of binnengehaalde gegevens of software. Opdrachtgever dient de aangeleverde informatiedragers, gegevens of software zelf op aanwezigheid van virussen te testen.

10.7 Evenmin aanvaardt A1 Internet enige aansprakelijkheid voor verlies of vermindering van via digitale informatiedragers of E-mail aangeleverde gegevens. Opdrachtgever of door of voor hem ingeschakelde derden dienen deze gegevens altijd op juistheid en volledigheid te controleren.

10.8 Voor de door A1 Internet via haar Internet of Intranet Sites beschikbaar gestelde informatie, freeware en shareware wordt door A1 Internet geen enkele aansprakelijkheid genomen. A1 Internet aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de juistheid van de beschikbare informatie of voor het juist functioneren van de aanwezige software, noch voor de gevolgen hiervan.

10.9 Gratis diensten worden geleverd "zoals ze zijn". A1 Internet zal streven naar een zo goed mogelijke kwaliteit van deze diensten en zal indien gebruik wordt gemaakt van de gratis diensten van derden trachten deze derden te bewegen een zo goed mogelijke kwaliteit te leveren. A1 Internet aanvaardt echter geen enkele aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de gratis diensten, noch voor de gevolgen daarvan voor opdrachtgever.

10.10 Opdrachtgever is gehouden A1 Internet schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen A1 Internet instellen terzake van schade ontstaan door of met het geleverde.

10.11 Indien een opdracht tot levering of tot uitvoering van werk voor rekening van twee of meer natuurlijke of rechtspersonen wordt gegeven, zijn deze personen ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de uit de overeenkomst ad hoc voortvloeiende verplichting.

10.12 Door het geven van een opdracht tot ontwikkeling, vervaardiging, reproductie of vermenigvuldiging van door de auteurswet of enig industrieel eigendomsrecht beschermde zaken of software, verklaart opdrachtgever, dat geen inbreuk op het auteursrecht of industrieel eigendomsrecht van derden wordt gemaakt en vrijwaart hij A1 Internet in en buiten rechte voor alle gevolgen, zowel financiële als andere, uit de ontwikkeling, vervaardiging, reproductie of vermenigvuldiging voortvloeiende.

10.13 De standaard software wordt geleverd "zoals ze is"; A1 Internet aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die ontstaat door onjuist gebruik of het functioneren van de programmatuur.

10.14 Opdrachtgever is gehouden voor niet-standaard software en internetapplicaties een acceptatietest te ontwikkelen. A1 Internet aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor gebreken en/of onvolkomenheden aan de ontwikkelde software, voorzover deze niet door de acceptatietest aan het licht zijn gekomen.

10.15 De aanwezigheid van fouten (bugs) in niet-standaard software die de functionaliteit van de software niet belemmeren geven opdrachtgever nimmer het recht de betrokken software geheel of gedeeltelijk af te keuren. De aansprakelijkheid van A1 Internet gaat nimmer verder, dan in een volgende versie van de software deze fouten te verhelpen.

10.16 De aanwezigheid van fouten (bugs) in standaard software die de functionaliteit van de software niet belemmeren geven opdrachtgever nimmer het recht de betrokken software geheel of gedeeltelijk af te keuren. De aansprakelijkheid van A1 Internet gaat nimmer verder, dan te trachten de producent van de betrokken software te bewegen in een volgende versie van de software deze fouten te verhelpen.

10.17 A1 Internet verplicht zich de door opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens, bescheiden, tekeningen, teksten en ontwerpen alsmede de haar toevertrouwde materialen, zoals dia's, videotapes, cinefilms, documenten en andere te reproduceren of op te nemen materialen vertrouwelijk te behandelen en als een goed huisvader te bewaren, doch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor teloorgaan door brand, diefstal of breuk e.d. voorzover niet door de verzekering gedekt. In gevallen waarin met kostbare of niet vervangbare unica gewerkt moet worden, dient opdrachtgever deze voor zijn rekening en risico te verzekeren.

10.18 A1 Internet heeft geen bewaarplicht voor digitale bestanden, noch voor door opdrachtgever aangeleverde, noch voor door A1 Internet of door ingeschakelde derden vervaardigde. Opdrachtgever is gehouden van alle door hem aangeleverde bestanden een kopie te behouden.

10.19 Bij verhuur zijn de wijze van gebruik en opstelling van het gehuurde voor rekening en risico van de opdrachtgever. A1 Internet aanvaardt ten deze geen enkele aansprakelijkheid.

10.20 Bij verhuur is A1 Internet nooit aansprakelijk voor schade ten gevolge van stilstand, storing of slecht functioneren van het gehuurde of gedeelten daarvan. In geen geval zal de aansprakelijkheid van A1 Internet verder gaan dan het opnieuw ter beschikking stellen van apparatuur.

10.21 Voor onjuistheden in de opgave van rechten, kosten en onkosten door derden aan A1 Internet of voor wijziging daarvan, is A1 Internet niet aansprakelijk; eventuele (na)vorderingen, welke uit dien hoofde ontstaan, komen voor rekening van de opdrachtgever.

10.22 Adviezen worden door A1 Internet naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen.

10.23 A1 Internet aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor fouten of onvolkomenheden ten gevolge van het aanleveren door opdrachtgever van niet correcte gegevens, alsmede ten gevolge van het niet verwerken van gegevens welke niet uitdrukkelijk aan A1 Internet zijn medegegeerd of ter hand gesteld.

10.24 Indien door of namens opdrachtgever of voor hem werkende derden aan personeel van A1 Internet opdracht wordt gegeven of assistentie wordt gevraagd voor het uitvoeren van werkzaamheden die niet uitdrukkelijk tevoren schriftelijk zijn overeengekomen, aanvaardt A1 Internet geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze van uitvoering, noch voor de gevolgen daarvan.

10.25 A1 Internet aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de door de producent van de geleverde hardware opgegeven (chemische) samenstelling, mate van verontreiniging en stralingsintensiteit, verder gaand dan de door de betrokken producent aanvaarde aansprakelijkheid.

## **11. EIGENDOMSVOORBEHOUD**

11.1 De eigendom van de te leveren roerende zaken gaat niettegenstaande de feitelijke aflevering eerst op opdrachtgever over, indien deze alle navolgende verplichtingen uit alle met A1 Internet gesloten overeenkomsten is nagekomen:

de tegenprestatie(s) met betrekking tot geleverde roerende zaken zelf;  
de tegenprestatie(s) met betrekking tot krachtens de overeenkomst(en) door A1 Internet verrichte of te verrichten diensten;  
eventuele vorderingen wegens niet nakoming door opdrachtgever van (een)overeenkomst(en).

11.2 Ter zake van de sub 1 van dit hoofdstuk bedoelde goederen behoudt A1 Internet voor zoveel als mogelijk is tevens het (mede)eigendomsrecht tot zekerheid van al haar openstaande vorderingen jegens opdrachtgever, indien deze goederen zijn verwerkt of bewerkt, dan wel anderszins door enig handelen van opdrachtgever bij gebreke van deze betaling aan de eigendom van A1 Internet zouden worden onttrokken.

11.3 Opdrachtgever wordt tot wederopzegging gemachtigd de geleverde goederen in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening aan derden te verkopen en te leveren, met dien verstande, dat hij op eerste verzoek van A1 Internet de uit deze verkopen jegens zijn afnemers verkregen vorderingen aan A1 Internet zal cederen. Opdrachtgever verleent A1 Internet reeds nu voor alsdan onherroepelijk volmacht om tot inning van de betreffende vordering(en) over te gaan.

11.4 Op de goederen mogen door opdrachtgever geen pandrechten, van wat voor aard dan ook, worden gevestigd, terwijl de opdrachtgever evenmin de goederen mag doen strekken tot zekerheid van een vordering van een derde.

11.5 A1 Internet is te allen tijde gerechtigd de geleverde goederen bij opdrachtgever of diens houders weg te (doen) halen, indien opdrachtgever zijn verplichtingen jegens A1 Internet niet nakomt. Opdrachtgever dient hiertoe zijn medewerking te verlenen op straffe van een boete van € 1.000, voor elke dag, dat hij in gebreke blijft.

11.6 Indien A1 Internet in het kader van de overeenkomst aan opdrachtgever goederen, apparatuur of programmatuur in bruikleen of in huur verstrekt, blijven deze goederen, apparatuur of programmatuur volledig eigendom van A1 Internet. Het gestelde in Artt. 11.4 en 11.5 zijn op deze goederen, apparatuur of programmatuur onverkort van toepassing. Het is opdrachtgever slechts toegestaan de in huur of bruikleen gegeven goederen, apparatuur of programmatuur te gebruiken op de overeengekomen locaties. Het is opdrachtgever niet toegestaan om modificaties aan de in huur of bruikleen gegeven goederen, apparatuur of programmatuur aan te brengen. Aan het einde van de overeenkomst dient opdrachtgever de in bruikleen of huur verstrekte goederen, apparatuur of programmatuur voor zijn rekening in ongeschonden staat aan A1 Internet te retourneren.

## **12. EIGENDOMSRECHT EN COPYRIGHT**

12.1 Het gebruiksrecht van een te leveren website, software of multimedia-uitingen gaat niettegenstaande de feitelijke aflevering eerst op opdrachtgever over, indien deze alle navolgende verplichtingen uit alle met A1 Internet gesloten overeenkomsten is nagekomen:

de tegenprestatie(s) met betrekking tot geleverde zaken zelf;  
de tegenprestatie(s) met betrekking tot krachtens de overeenkomst(en) door A1 Internet verrichte of te verrichten diensten;  
eventuele vorderingen wegens niet nakoming door opdrachtgever van (een)overeenkomst(en).

12.2 Bij niet tijdige betaling van een geleverde website is A1 Internet gerechtigd de website op non actief te zetten totdat betaling overeenkomstig het gestelde sub 12.1 volledig heeft plaats gevonden.

12.3 Na volledige betaling overeenkomstig het gestelde sub 12.1 komt aan opdrachtgever -met inachtneming van het in de navolgende artikelen gestelde- het overeengekomen gebruiksrecht van het geleverde toe.

12.4 A1 Internet behoudt het auteursrecht van de door haar ontworpen c.q. tot stand gebrachte ontwerpen, teksten, foto's, schetsen, afbeeldingen en calculaties, ook wanneer opdrachtgever hierop een opdracht geeft.

12.5 Opdrachtgever verplicht zich de geleverde ontwerpen, computerprogramma's, systeem en programmabeschrijvingen, documentatie, tekeningen, teksten, foto's, schetsen en calculaties slechts aan te wenden voor eigen gebruik en deze niet, op welke wijze dan ook, hetzij tegen vergoeding, hetzij om niet, aan derden ter beschikking te stellen, noch op welke andere manier dan ook handelen of nalaten te handelen, zodat derden hierover kunnen beschikken.

12.6 Alle rechten van industriële of intellectuele aard, zoals o.a. auteursrecht en copyright, met betrekking tot de van A1 Internet afkomstige of door A1 Internet gebruikte computerprogramma's, systeemontwerpen, teksten, foto's, afbeeldingen, werkwijzen, adviezen, etc. worden en blijven zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als daarna uitdrukkelijk en uitsluitend onvervreemdbaar eigendom van A1 Internet, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming van de computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, etc. van de opdrachtgever zelf of van ingeschakelde derden. De uitoefening van deze rechten openbaarmaking of overdracht van gegevens daaronder begrepen is zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk en uitsluitend aan A1 Internet voorbehouden.

12.7 Het is opdrachtgever niet toegestaan de uitvoering van een ontwerp of software van A1 Internet te wijzigen, te herhalen of te vermenigvuldigen, ook niet wanneer het slechts een deel van het ontwerp of software van A1 Internet betreft, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van A1 Internet. A1 Internet kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden, het betalen van een geldelijke vergoeding daaronder begrepen.

12.8 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, behoort het uitvoeren van een onderzoek naar bestaande octrooirechten, merkrechten, tekening- of modelrechten, auteursrechten en portretrechten van derden niet tot de opdracht.

12.9 A1 Internet is te allen tijde gerechtigd haar naam op een website of multimedia applicatie te (laten) vermelden of verwijderen; het is opdrachtgever niet toegestaan om deze naamsvermelding zonder voorafgaande toestemming van A1 Internet te verwijderen of –indien A1 Internet deze naamsvermelding verwijderd wil zien- deze niet te (laten) verwijderen.

12.10 A1 Internet heeft –tenzij zulks bij opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen- het recht haar ontwerp of gedeelten van haar ontwerp bij herhaling uit te doen voeren.

12.11 A1 Internet heeft voor promotionele doeleinden het recht van een naar haar ontwerp verwezenlijkt project foto's of andere afbeeldingen te maken en deze te verveelvoudigen en openbaar te maken.

12.12 A1 Internet is gerechtigd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, aan BUMA/STEMRA of aan andere copyright- of beeldmerkbeheerders opgave te doen van de naam van de opdrachtgever, de titel van voor opdrachtgever vervaardigd materiaal en de aantallen, waarin die vervaelvoudiging heeft plaatsgevonden.

### **13. PERSOONLIJKE INFORMATIE EN PRIVACY**

13.1 Persoonlijke informatie zoals bedoeld in dit artikel omvat onder meer:

- a. persoonsgegevens van opdrachtgever, zoals naam, adres en woonplaats, telefoonnummer(s), geboortedatum, of bankrekeningnummer;
- b. details en status van alle rekeningen van opdrachtgever bij A1 Internet
- c het kredietverleden van opdrachtgever, inclusief gegevens betreffende de kredietwaardigheid of het kredietlimiet van opdrachtgever;
- d gegevens betreffende de kredietwaardigheid of de kredietcapaciteit van de opdrachtgever;
- e verkeersgegevens betreffende het gebruik door opdrachtgever van de dienst.

13.2 Opdrachtgever gaat ermee akkoord en machtigt A1 Internet om zijn persoonlijke informatie te gebruiken en uit te wisselen met vertegenwoordigers van A1 Internet, kredietregistratie instanties, kredietverstrekkers, erkende financiële instellingen, dienstenaanbieders, zijn zakelijke referenties of werkgever(s), een en ander met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving, ten behoeve van de volgende doeleinden:

- a het mogelijk maken dat de dienst aan opdrachtgever wordt geleverd, inclusief de facturering;
- b het toepassen van het kredietbeleid van A1 Internet op de aanmelding van opdrachtgever voor de dienst en op het gebruik van de dienst door de opdrachtgever;
- c voor het lopend kredietbeheer van de rekening(en) van opdrachtgever bij A1 Internet, inclusief het (doen) innen van verschuldigde bedragen;
- d het lopend onderhoud van kredietgegevens die op opdrachtgever betrekking hebben;
- e ontwikkeling, onderzoek en promotie van producten en diensten van A1 Internet.

13.3 Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat A1 Internet de verkeersgegevens van opdrachtgever betreffende het gebruik door opdrachtgever van de dienst gebruikt ten behoeve van:

- a. facturering;
- b. ontwikkeling, onderzoek en promotie van producten en diensten;
- c. geschillenbeslechting;
- d. verkeersbeheer;
- e. verstrekking van inlichtingen aan opdrachtgever;
- f. fraudebestrijding.

### **14. BETALING**

14.1 Indien de uitvoering van een opdracht zich uitstrekt over een periode langer dan een maand of indien het met de opdracht gemoeide bedrag naar de mening van A1 Internet daarvoor in aanmerking komt, kan zij betaling c.q. vooruitbetaling c.q. betaling in termijnen vorderen. A1 Internet is gerechtigd, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, vooraf voldoende zekerheid voor betaling te verlangen of deze tijdens de uitvoering van een opdracht te verlangen.

14.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen dienen alle betalingen binnen acht dagen na factuurdatum, netto contant en zonder enige aftrek in Euro te geschieden.

14.3 Indien bij bruikleen of huur een borgsom is overeengekomen, dient deze borgsom vóór levering te worden voldaan. De borgsom zal aan het einde van de overeenkomst met opdrachtgever worden verrekend. Eventuele beschadiging of vermissing zal op de borgsom in mindering worden gebracht. Het is opdrachtgever niet toegestaan de borgsom op enigerlei wijze met andere vorderingen te verrekenen.

14.4 Bij de levering van hardware dient 50% van het overeengekomen bedrag betaald te worden onmiddellijk na het tot stand komen van de overeenkomst. De resterende 50% dient door opdrachtgever te worden voldaan, op het moment dat de hardware door de leverancier van A1 Internet aan A1 Internet wordt geleverd, derhalve vóórdat opdrachtgever de hardware krijgt uitgeleverd.

14.5 Indien in kredietgeving wordt toegestemd of indien deze ten onrechte wordt genomen, is opdrachtgever rente over het factuurbedrag verschuldigd naar 1% per maand of gedeelte van een maand, ingaande op de datum van

opeisbaarheid van het factuurbedrag; telkens na een periode van een jaar zal door opdrachtgever tevens over de alsdan verschenen rente voornoemde rente verschuldigd zijn. Indien en voorzover het wettelijke rentepercentage hoger is dan het hier genoemde percentage, wordt de wettelijke rente berekend.

14.6 Indien kredietgeving ten onrechte wordt genomen, kan door A1 Internet een bedrag aan administratiekosten in rekening worden gebracht.

14.7 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke A1 Internet moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van opdrachtgever. Deze kosten belopen tenminste 15% van het betrokken bedrag met een minimum van € 200, .

14.8 Indien opdrachtgever de opdracht in onderaanneming door A1 Internet doet uitvoeren, zal opdrachtgever op eerste verzoek van A1 Internet zijn uit deze transactie verkregen vordering(en) op derden aan A1 Internet cederen. Opdrachtgever verleent A1 Internet reeds nu voor alsdan onherroepelijk volmacht om tot inning van de betreffende vordering(en) over te gaan.

14.9 A1 Internet kan naar eigen inzicht en op elk moment een kredietlimiet op de rekening van opdrachtgever toepassen. Bij het bereiken van deze kredietlimiet kan A1 Internet de levering van diensten aan opdrachtgever opschorten, totdat een borgsom is betaald of tussentijdse betaling heeft plaatsgevonden.

14.10 Ongeacht hetgeen met betrekking tot de betalingstermijn sub 2 van dit hoofdstuk is bepaald, heeft A1 Internet het recht contante betaling te verlangen, dan wel te verlangen dat de opdrachtgever zekerheid stelt voor de betaling, een door A1 Internet te bepalen gedeelte van de overeengekomen prijs vooruit voldoet of een door A1 Internet te bepalen bedrag aan borg stort, alvorens geleverd te krijgen, terwijl ondanks een overeengekomen betalingstermijn prompte betaling dient plaats te vinden, indien A1 Internet aanleiding ziet zulks te verlangen. Een door opdrachtgever gestorte borgsom kan door A1 Internet worden aangewend voor vergoeding van kosten, schade of verliezen ten gevolge van enige nalatigheid van opdrachtgever of omdat opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet is nagekomen.

## **15. GESCHILLEN**

15.1 Een geschil is aanwezig, zodra een partij verklaart dat dit het geval is.

15.2 Op alle overeenkomsten en transacties van A1 Internet is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing.

15.3 Alle geschillen, hoe ook genaamd, zullen met inachtneming van het gestelde in Artt. 15.4 t/m 15.8 worden onderworpen aan het oordeel van de Nederlandse bevoegde rechter, dit met uitsluiting van alle andere arbitrerende, adviserende en rechtsprekende lichamen. In die gevallen, waarin dat wettelijk is toegestaan behoudt A1 Internet zich het recht voor geschillen te onderwerpen aan het oordeel van de bevoegde rechter in Leeuwarden.

15.4 Geschillen tussen opdrachtgever, zijnde een natuurlijk persoon die uitsluitend of hoofdzakelijk anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf handelt, en A1 Internet over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot de door A1 Internet te leveren of geleverde telecommunicatiedienst, kunnen zowel door een dergelijke opdrachtgever als door A1 Internet worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie ("Geschillencommissie"), Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

15.5 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien opdrachtgever, als bedoeld in het eerste lid, zijn klacht eerst schriftelijk aan A1 Internet heeft voorgelegd. A1 Internet zal hierop binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan opdrachtgever binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.

15.6 Binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van A1 Internet, dan wel binnen dertig (30) dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het vorige lid had moeten worden gereageerd, kan opdrachtgever, als bedoeld in het 13.4, het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie

15.7 Wanneer opdrachtgever, als bedoeld in het 13.4, een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is A1 Internet aan deze keuze gebonden. Indien A1 Internet een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet A1 Internet opdrachtgever schriftelijk vragen zich binnen vijf (5) weken uit te spreken of opdrachtgever daarmee akkoord gaat. A1 Internet dient daarbij aan te kondigen dat A1 Internet zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen

15.8 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd door de Geschillencommissie toegezonden (zie contactgegevens in het eerste lid van dit artikel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

## **16. SLOTBEPALINGEN**

16.1 Op alle transacties van A1 Internet betreffende de levering van software is tevens van toepassing de Software Licentie Overeenkomst van A1 Internet, die met deze Algemene Voorwaarden een onverbreekelijk deel vormt, als ware zij letterlijk daarin opgenomen en die tegelijk met deze Algemene Voorwaarden is gedeponeerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Leeuwarden.

16.2 In alle gevallen, waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij A1 Internet.