

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

1.1. Account: de online omgeving die aan opdrachtgever door CommPro Automatisering ter beschikking wordt gesteld, met als doel de diensten aan te vragen, te beheren en te configureren.

1.2. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.

1.3. Apparatuur: alle apparatuur, zoals computersystemen en servers, die al dan niet ter beschikking worden gesteld door CommPro Automatisering en welke bij de uitvoering van de overeenkomst worden ingezet.

1.4. Bewerkerovereenkomst: de eventuele bewerkerovereenkomst zoals overeengekomen tussen CommPro Automatisering en opdrachtgever die betrekking heeft op de overeenkomst.

1.5. Consument: een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, zoals bedoeld in artikel 6:193a BW.

1.6. Dataverkeer: al het netwerkverkeer dat gegenereerd wordt bij het gebruik van de diensten, waarbij het inkomend en uitgaand verkeer bij elkaar wordt opgeteld.

1.7. Diensten: de diensten die CommPro Automatisering op grond van de overeenkomst aan opdrachtgever levert, waaronder in ieder geval begrepen kunnen zijn (1) Hosting, (2) registratie van domeinnamen, (4) (server)onderhoud, (5) ondersteuning, (6) e-maildiensten en (7) backupdiensten.

1.8. Hosting: de opslag en/of doorgifte van door opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals bij webhosting, VPS of e-maildiensten.

1.9. CommPro Automatisering: CommPro Automatisering gevestigd te Ede en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 30264506.

1.10. Kantooruren: de tijd van 9:00 tot 17:00 op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.

1.11. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met CommPro Automatisering een overeenkomst heeft gesloten of aan wie CommPro Automatisering een offerte heeft uitgebracht.

1.12. Overeenkomst: de overeenkomst tussen CommPro Automatisering en opdrachtgever krachtens welke CommPro Automatisering de diensten zal leveren.

1.13. Service Level Agreement: de eventuele service level agreement zoals overeengekomen tussen CommPro Automatisering en opdrachtgever die betrekking heeft op de overeenkomst.

1.14. Website; domeinnaam dan wel subdomeinen en andere extensies inclusief de hierop geïnstalleerde applicaties, bestanden en e-mail.

Artikel 2. Elektronische bestelling, aanbod en aanvaarding

2.1. De overeenkomst tussen CommPro Automatisering en opdrachtgever komt tot stand doordat opdrachtgever een elektronische bestelling plaatst via de website of via zijn account. Op de website staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is de op de website aangegeven omschrijving van de diensten bindend.

2.2. Naast de in artikel 2.1 beschreven procedure, kan CommPro Automatisering voor maatwerktrajecten (bijvoorbeeld bij afname van dedicated servers) een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de diensten inbegrepen is en welk bedrag hiervoor verschuldigd zal zijn. De offerte kan per e-mail of per telefoon worden aangevraagd.

2.3. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door CommPro Automatisering, tenzij anders aangegeven in de offerte. Als de aanvaarding door opdrachtgever (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van de offerte van CommPro Automatisering, dan is CommPro Automatisering daaraan niet gebonden, tenzij CommPro Automatisering schriftelijk anders aangeeft.

2.4. Opdrachtgever staat ervoor in dat aan CommPro Automatisering verstrekte informatie en materialen correct, volledig en actueel zijn. Indien blijkt dat de verstrekte informatie en materialen onjuist zijn, heeft CommPro Automatisering het recht de prijzen hierop aan te passen dan wel de overeenkomst op te

zeggen. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie en materialen kan van invloed zijn op de (verwachte) levertijd van de diensten.

2.5. In afwijking van artikel 2.4 heeft CommPro Automatisering niet het recht de prijzen aan te passen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst indien opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument. Het in artikel 2.4 genoemde recht tot opzegging van de overeenkomst is in dat geval echter onverkort van toepassing.

2.6. Bepalingen of voorwaarden gesteld door opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor CommPro Automatisering alleen bindend indien en voor zover deze door CommPro Automatisering uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

2.7. Door CommPro Automatisering opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. CommPro Automatisering is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

2.8. CommPro Automatisering heeft het recht een opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.

2.9. In geval van strijdigheid van bepalingen in de overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden of andere toepasselijke documenten, geldt de volgende rangorde (van hoog naar laag):

- 1) de overeenkomst;
- 2) de eventueel gesloten bewerkersovereenkomst;
- 3) een eventueel dossier afspraken en procedures (DAP);
- 4) de eventueel gesloten Service Level Agreement;
- 5) deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Uitvoering van de Diensten

3.1. Na de totstandkoming van de overeenkomst zal CommPro Automatisering zo spoedig mogelijk de diensten leveren conform de overeenkomst.

3.2. CommPro Automatisering zal de diensten naar beste kunnen uitvoeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

3.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de diensten dit vereist, heeft CommPro Automatisering het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3.4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CommPro Automatisering aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de diensten, tijdig aan CommPro Automatisering worden verstrekt.

3.5. CommPro Automatisering heeft het recht om de diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens CommPro Automatisering niet of niet tijdig nakomt dan wel in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4. Account

4.1. Indien zulks nodig is voor het beheer, de configuratie of het gebruik van de diensten, zal CommPro Automatisering aan opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze inloggegevens heeft opdrachtgever toegang tot het account.

4.2. Het account is persoonlijk. Opdrachtgever mag de inloggegevens niet delen met derden en dient het wachtwoord voor het account strikt geheim te houden.

4.3. Iedere actie die middels het account van opdrachtgever plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van het account dient opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan CommPro Automatisering te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

Artikel 5. Meerwerk

5.1. Indien CommPro Automatisering, door omstandigheden die ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst onbekend waren, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de overeenkomst

bekend was of behoorde te zijn, is CommPro Automatisering gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen.

5.2. CommPro Automatisering zal opdrachtgever zo snel mogelijk en waar mogelijk vooraf informeren over de extra kosten voor het in artikel 5.1 bedoelde meerwerk. Indien opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk. Meerwerk geeft opdrachtgever niet het recht om de oorspronkelijke overeenkomst te beëindigen.

5.3. Artikel 5.2 geldt niet indien opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument. In dat geval zal CommPro Automatisering het meerwerk en de daarmee gepaard gaande kosten altijd vooraf bekendmaken aan opdrachtgever. Slechts na aanvaarding door opdrachtgever zal het meerwerk worden uitgevoerd.

Artikel 6. Prijzen

6.1. Alle prijzen zijn in euro en exclusief omzetbelasting (btw) en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders aangegeven.

6.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, heeft CommPro Automatisering het recht om de gehanteerde prijzen op elk moment te verhogen. CommPro Automatisering zal opdrachtgever ten minste 2 maanden van tevoren via de website en per e-mail op de hoogte stellen van prijswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de verhoogde tarieven in werking treden.

6.3. CommPro Automatisering kan jaarlijks de prijzen met maximaal 5% verhogen (indexeren), zonder de mogelijkheid voor opdrachtgever om de overeenkomst op te zeggen.

6.4. CommPro Automatisering kan de prijzen aanpassen aan gewijzigde tarieven van toeleveranciers die naar rato aan opdrachtgever worden doorberekend. Opdrachtgever heeft in dat geval niet de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen.

6.5. Indien opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden indien de prijzen worden gewijzigd binnen 3 maanden nadat de overeenkomst tot stand is gekomen.

Artikel 7. Hosting en aanverwante diensten

7.1. Indien de diensten (mede) betrekking hebben op hosting, geldt het in dit artikel bepaalde.

7.2. Opdrachtgever zal geen materiaal opslaan of verspreiden via CommPro Automatisering dat in strijd is met Nederlands recht of dat inbreuk maakt op enig recht van derden (zoals intellectuele eigendomsrechten). Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan om, ongeacht of dit rechtmatig is, materiaal op te slaan of te verspreiden:

- Dat smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch of discriminerend is;
- Dat de privacy van derden schendt;
- Dat verwijzingen (zoals hyperlinks en torrents) bevat naar informatie die in strijd is met hetgeen in dit artikel wordt beschreven.

7.3. Indien CommPro Automatisering constateert dat opdrachtgever de voorwaarden uit artikel 7.2 overtreedt, of

hierover een klacht ontvangt, kan CommPro Automatisering alle maatregelen nemen die zij nodig acht om de

overtreding te beëindigen. CommPro Automatisering is niet aansprakelijk voor schade die als gevolg hiervan mocht ontstaan.

7.4. CommPro Automatisering hanteert een klachtenprocedure waarmee derden een klacht kunnen indienen als naar hun mening sprake is van een overtreding van artikel 7.2 of inbreuk wordt gemaakt op hun rechten.

7.5. CommPro Automatisering kan de naam, het adres en andere identificerende gegevens van opdrachtgever afgeven aan een derde die klaagt dat opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten, mits de juistheid van de klacht voldoende aannemelijk is, er geen andere wijze is om aan deze gegevens te komen en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.

7.6. CommPro Automatisering mag te allen tijde aangifte doen van geconstateerde of vermoedelijke strafbare feiten en zal medewerking geven aan bevoegd gegeven bevelen van rechtbanken of overheidsinstanties.

7.7. Bij herhaaldelijke klachten over opdrachtgever als bedoeld in artikel 7.3 is CommPro Automatisering gerechtigd de overeenkomst op te zeggen.

7.8. Opdrachtgever vrijwaart CommPro Automatisering voor alle claims en schade die verband houden met een overtreding van de voorwaarden zoals neergelegd in dit artikel. De voornoemde vrijwaring geldt niet indien opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument. Desalniettemin is opdrachtgever in dat geval zelf aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt.

7.9. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten van CommPro Automatisering of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van CommPro Automatisering of derden. Het is opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de servers van CommPro Automatisering, op te starten waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks CommPro Automatisering, overige opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt (zoals malware of andere schadelijke software).

CommPro Automatisering zal opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen en eventuele schade wordt op opdrachtgever verhaald.

7.10. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.

7.11. Opdrachtgever verstrekt hierbij CommPro Automatisering een onbeperkte licentie om alle door opdrachtgever via de systemen van CommPro Automatisering verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door CommPro Automatisering geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst.

7.12. Indien opdrachtgever een SSL-certificaat bij CommPro Automatisering afneemt, verklaart opdrachtgever bekend te zijn met de voorwaarden van de certificatie dienstverlener (de partij die de certificaten uitgeeft).

CommPro Automatisering is niet verantwoordelijk voor een juiste verificatie van de identiteit van de certificaathouder. Ook staat CommPro Automatisering niet in voor het beveiligingsniveau van het SSL-certificaat. Dit hangt namelijk af van het doel waarvoor het SSL-certificaat wordt gebruikt.

Artikel 8. Reselling

8.1. Indien de Overeenkomst (mede) betrekking heeft op reselling, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

8.2. Opdrachtgever handelt bij reselling in eigen naam en voor eigen rekening en risico. Opdrachtgever is uitdrukkelijk niet gerechtigd voor of namens CommPro Automatisering overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat hij agent of vertegenwoordiger van CommPro Automatisering is.

8.3. Opdrachtgever dient zijn klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als CommPro Automatisering aan opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde diensten. CommPro Automatisering kan verlangen dat opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.

8.4. Een niet of niet-tijdig betalen van klanten van opdrachtgever ontslaat opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen jegens CommPro Automatisering.

8.5. Opdrachtgever staat ervoor in dat zijn klanten de verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden en eventuele andere toepasselijke documenten naleven. Bij niet-naleving is opdrachtgever zelf jegens CommPro Automatisering aansprakelijk alsof hij de schade zelf heeft veroorzaakt.

8.6. Opdrachtgever is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van CommPro Automatisering te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van CommPro Automatisering voor werving van klanten door opdrachtgever.

Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat hij gebruik maakt van product(en) of dienst(en) van CommPro Automatisering.

8.7. In geval van beëindiging van de overeenkomst wegens wanprestatie van opdrachtgever verkrijgt CommPro Automatisering het recht om klanten van opdrachtgever te benaderen, een aanbod te doen en de klanten van opdrachtgever over te nemen.

Artikel 9. Back-up

9.1. Indien de diensten (mede) betrekking hebben op het maken van back-ups, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

9.2. CommPro Automatisering zal regelmatig back-ups maken van de bestanden en gegevens die door Opdrachtgever zijn opgeslagen via de Diensten. Nadere afspraken (onder andere over de frequentie en de bewaartermijn van back-ups) kunnen worden opgenomen in de overeenkomst of de Service Level Agreement.

9.3. Opdrachtgever heeft zelf de mogelijkheid om back-ups te maken en terug te zetten via zijn gebruikersaccount.

Voor ondersteuning bij het terugzetten van een back-up door CommPro Automatisering kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht conform artikel 13.3.

Artikel 10. Dataverkeer en opslag

10.1. CommPro Automatisering kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer en/of opslagruimte die opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de diensten. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of naar andere apparatuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10.2. Indien de in artikel 10.1 bedoelde limieten bijna worden bereikt, wordt opdrachtgever hierover via diens account en/of per e-mail geïnformeerd. Opdrachtgever heeft in dat geval de mogelijkheid om de afgenomen diensten te upgraden naar een pakket met meer dataverkeer en/of opslagruimte.

10.3. Indien opdrachtgever het pakket niet upgrade, kan CommPro Automatisering de diensten blokkeren wanneer de limieten worden bereikt. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van het niet kunnen verzenden,

ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een overeengekomen limiet wordt bereikt.

Artikel 11. Beschikbaarheid van de Diensten

11.1. CommPro Automatisering zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de diensten te realiseren, maar biedt geen garanties tenzij anders is vermeld in de overeenkomst dan wel in een eventuele Service Level Agreement.

11.2. CommPro Automatisering zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. CommPro Automatisering is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). CommPro Automatisering is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de diensten niet ten goede komt.

11.3. CommPro Automatisering zal zich inspannen om te zorgen dat opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van CommPro Automatisering. CommPro Automatisering kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) ononderbroken beschikbaar zijn.

11.4. CommPro Automatisering stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan opdrachtgever, tenzij opdrachtgever voorgenoemde schriftelijk met CommPro Automatisering is overeengekomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om reservekopieën van de bij CommPro Automatisering opgeslagen data te maken.

11.5. Indien naar het oordeel van CommPro Automatisering een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van CommPro Automatisering of derden, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van malware en vergelijkbare schadelijke software, is CommPro Automatisering gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. CommPro Automatisering mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op opdrachtgever, indien het gevaar veroorzaakt wordt door of specifiek gericht is op de systemen van opdrachtgever.

Artikel 12. Domeinnamen en IP-adressen

12.1. Indien de diensten (mede) betrekking hebben op het door CommPro Automatisering voor opdrachtgever bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

12.2. De aanvraag, toekenning en het eventuele gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN). De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. CommPro Automatisering vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

12.3. Op het gebruik van de domeinnaam kunnen aanvullende (algemene) voorwaarden van de uitgevende instantie van toepassing zijn. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van dergelijke voorwaarden.

12.4. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de elektronische bevestiging van CommPro Automatisering, waarin vermeld wordt dat de aangevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

12.5. Opdrachtgever vrijwaart en houdt CommPro Automatisering schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door opdrachtgever. De voornoemde vrijwaring geldt niet indien opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument. Desalniettemin is opdrachtgever in dat geval zelf aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt.

12.6. CommPro Automatisering is niet aansprakelijk voor het verliezen door opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, tenzij het verlies aan de schuld van CommPro Automatisering is te wijten.

12.7. Indien CommPro Automatisering een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van opdrachtgever, zal CommPro Automatisering medewerking verlenen aan verzoeken van opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

12.8. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.

12.9. CommPro Automatisering heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

12.10. In geval van beëindiging van de overeenkomst wegens wanprestatie van opdrachtgever, is CommPro Automatisering gerechtigd de domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

12.11. De aan opdrachtgever ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in beheer van CommPro Automatisering en kunnen bij een eventuele verhuizing/opzegging van opdrachtgever niet worden meegenomen.

Bovendien kunnen meerdere klanten van CommPro Automatisering onder hetzelfde IP-adres opereren.

12.12. CommPro Automatisering heeft te allen tijde het recht het IP-adres te wijzigen dan wel een ander adres aan opdrachtgever toe te wijzen.

Artikel 13. Ondersteuning

13.1. CommPro Automatisering zal een redelijk niveau van eerstelijns ondersteuning bieden aan opdrachtgever met betrekking tot (1) praktische en administratieve vragen, en (2) eenvoudige technische vragen over de diensten.

13.2. De ondersteuning zoals beschreven in artikel 13.1 wordt aangeboden via een helpdesk die tijdens Kantooruren per e-mail en supportformulier bereikbaar is. Daarnaast kunnen helpdeskverzoeken worden ingediend via het online ticketsysteem van CommPro Automatisering. Actuele contactgegevens van de helpdesk worden vermeld op de Website.

13.3. Voor verzoeken en werkzaamheden die niet onder artikel 13.1 vallen, kan CommPro Automatisering aanvullende kosten in rekening brengen. Dergelijke ondersteuning wordt op basis van nacalculatie bij opdrachtgever in rekening gebracht tegen het uurtarief dat geldt op het moment van de werkzaamheden.

De kosten worden per uur berekend, waarbij naar boven wordt afgerond op hele uren.

13.4. Indien partijen geen Service Level Agreement hebben gesloten, kan CommPro Automatisering geen garanties geven met betrekking tot reactietijden en hersteltijden.

Artikel 14. Rechten van intellectuele eigendom

14.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten bij CommPro Automatisering of diens licentiegevers.

14.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend. Voor het overige zal opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

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

14.4. Het is CommPro Automatisering toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien CommPro Automatisering door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

14.5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht.

14.6. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 10.000 euro betalen per geval van schending van Artikel 14, onverminderd het recht van CommPro Automatisering om haar schade vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen

teneinde de schending te doen beëindigen. Het voorgaande geldt niet indien opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument.

Artikel 15. Privacy en gegevensbescherming

15.1. Indien CommPro Automatisering bij de uitvoering van de overeenkomst in opdracht van opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, zullen partijen een bewerkersovereenkomst sluiten waarin afspraken over de verwerking en beveiliging van deze persoonsgegevens worden vastgelegd.

15.2. Opdrachtgever garandeert dat iedere verstrekking van (persoons)gegevens door opdrachtgever aan CommPro Automatisering rechtmatig is en dat de verwerking van deze gegevens conform de Overeenkomst niet in strijd is met enige toepasselijke privacywet- en regelgeving.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

16.1. De aansprakelijkheid van CommPro Automatisering voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot de som van de bedragen die afnemer op grond van de overeenkomst heeft betaald gedurende 12 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade (exclusief btw). In geen geval zal de aansprakelijkheid van CommPro Automatisering meer zijn dan EUR 1.000,-.

16.2. CommPro Automatisering is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor gevolgschade, gederfde winst, boetes van toezichthouders, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie.

16.3. Enige in deze Algemene Voorwaarden of elders overeengekomen uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid geldt niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CommPro Automatisering.

16.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat opdrachtgever de schade uiterlijk binnen 1 maand na ontdekking schriftelijk bij CommPro Automatisering meldt.

16.5. Opdrachtgever vrijwaart CommPro Automatisering voor claims van derden aan wie de diensten (al dan niet met tussenkomst van CommPro Automatisering) door opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. De voornoemde vrijwaring geldt niet indien opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument. Desalniettemin is opdrachtgever in dat geval zelf aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt.

Artikel 17. Storingen en overmacht

17.1. CommPro Automatisering heeft het recht om de diensten en de website geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. CommPro Automatisering zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling.

CommPro Automatisering is echter nooit aansprakelijk voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

17.2. CommPro Automatisering heeft het recht om de diensten en de website van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal CommPro Automatisering zich inspannen om opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. CommPro Automatisering is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door aanpassingen.

17.3. CommPro Automatisering zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de diensten, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

17.4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanvallen, (D)DoSaanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en het geval dat CommPro Automatisering door haar

eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van CommPro Automatisering kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort. CommPro Automatisering is nooit aansprakelijk voor schade die het gevolg is van overmacht.

17.5. Indien een overmachtssituatie langer dan 90 dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst op te zeggen, zonder dat daardoor enige verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

17.6. Het bepaalde in Artikel 17 geldt niet indien de opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument. In een zodanig geval zijn de wettelijke bepalingen omtrent overmacht echter onverkort van toepassing.

Artikel 18. Duur en beëindiging

18.1. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt de overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de tijdens het bestelproces of in de offerte aangegeven termijn. Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, wordt de overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging of een opzegging via het account steeds stilzwijgend verlengd met een eenzelfde periode.

18.2. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, kan de overeenkomst tegen het einde van de looptijd worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

18.4. Indien opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument, heeft opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de overeenkomst te ontbinden binnen 14 dagen na de totstandkoming, tenzij CommPro Automatisering reeds met instemming van opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst. Domeinnamen zijn van deze bedenktijd uitgesloten, omdat een domeinnaam op basis van de specificaties van opdrachtgever wordt vastgelegd dan wel persoonlijk van aard is (zie artikel 7:46d BW).

18.5. Indien opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst niet nakomt heeft CommPro Automatisering het recht alle met opdrachtgever gesloten overeenkomsten op te zeggen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht

van CommPro Automatisering op vergoeding van schade, gedeerde winst en rente.

18.6. Beide partijen kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien (1) de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, (2) aan de andere partij surseance van betaling wordt verleend, of (3) de andere partij in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

18.7. CommPro Automatisering mag de overeenkomst daarnaast per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien de wet schuldsanering natuurlijke personen op Opdrachtgever van toepassing blijkt te zijn dan wel van toepassing wordt.

18.8. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, blijft opdrachtgever de reeds gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaanmaking.

Opdrachtgever kan uitsluitend het deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door CommPro Automatisering is uitgevoerd.

Artikel 19. Betalingsvoorwaarden

19.1. CommPro Automatisering zal voor het door opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is 14 dagen, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de overeenkomst. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door CommPro Automatisering.

19.2. CommPro Automatisering kan verlangen dat bepaalde diensten middels automatische incasso moeten worden voldaan. Opdrachtgever dient CommPro Automatisering hiervoor te machtigen. Indien opdrachtgever hieraan niet kan voldoen is CommPro Automatisering gerechtigd hiervoor extra kosten in rekening te brengen.

19.3. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan opdrachtgever meegedeeld en heeft CommPro Automatisering het recht om een bedrag van 25 euro aan administratiekosten bij opdrachtgever in rekening te brengen, tenzij opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument.

19.4. Indien opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn betaalt, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door CommPro Automatisering.

19.5. Indien de opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument, is opdrachtgever in

afwijking van artikel 19.4 pas in verzuim nadat aan hem een betalingsherinnering is gestuurd, waarin opdrachtgever een termijn van 14 dagen wordt geboden om het verschuldigde bedrag alsnog te voldoen. Indien betaling binnen de termijn zoals vermeld in de betalingsherinnering uitblijft, is opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de wettelijke incassokosten zoals opgenomen in het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

19.6. Bij een niet-tijdige betaling is opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus, tenzij opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument.

19.7. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van opdrachtgever wordt gelegd, opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 20. Geheimhouding

20.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.

20.2. CommPro Automatisering zal geen kennis nemen van data die opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de apparatuur en het netwerk van CommPro Automatisering, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of CommPro Automatisering daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal CommPro Automatisering zich inspannen de kennisname zoveel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 21. Wijzigingen

21.1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse schriftelijke instemming worden gewijzigd. CommPro Automatisering behoudt zich echter het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

21.2. Wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. CommPro Automatisering zal wijzigingen of aanvullingen ten minste 30 dagen voor inwerkingtreding per e-mail aankondigen bij opdrachtgever.

21.3. Indien opdrachtgever de gewijzigde Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan opdrachtgever binnen 14 dagen gemotiveerd bezwaar maken. CommPro Automatisering zal vervolgens heroverwegen of hij de wijziging alsnog wenst door te voeren.

21.4. Indien CommPro Automatisering na heroverweging besluit om de wijziging door te voeren, kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk of via het account opzeggen tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden. Gebruik van de diensten na deze datum geldt als acceptatie.

21.5. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen vanwege nieuwe of veranderde wetgeving kunnen door CommPro Automatisering op ieder moment worden doorgevoerd. Opdrachtgever heeft dan niet het recht de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 22. Slotbepalingen

22.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

22.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van

deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Utrecht.

22.3. Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden of de overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Algemene Voorwaarden of de overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Algemene Voorwaarden en overeenkomst gestalte wordt gegeven.

22.4. Voor zover de opdrachtgever niet handelt in de hoedanigheid van consument, gelden de door CommPro Automatisering ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld dataverkeer, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring door CommPro Automatisering als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door opdrachtgever.

22.5. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en voor zover relevant hun bankrekeningnummer.

22.6. Opdrachtgever is slechts gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van CommPro Automatisering. Tenzij opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van consument, kan CommPro Automatisering dit doen zonder toestemming van opdrachtgever.