

## **Artikel 1. Toepasselijkheid en totstandkoming van overeenkomst**

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en offertes met of van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid YZCommunicatie B.V. gevestigd te Fijnaart, ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 67610110, en aan haar gelieerde ondernemingen die zich bedienen van deze voorwaarden, hierna te noemen "YZCommunicatie"
- 1.2. De toepasselijkheid van algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk door YZCommunicatie van de hand gewezen, en zijn derhalve niet van toepassing.
- 1.3. Alle door YZCommunicatie gedane offertes en/of aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij daaruit anders blijkt. Als er een termijn genoemd wordt in de offerte en/of aanbieding betreft de termijn alleen de geldigheid van de offerte/aanbieding en tast het niet de vrijblijvendheid aan. Wordt er in de offerte geen termijn genoemd dan geldt er een geldigheidstermijn van 30 (dertig) dagen. Ook deze laatste termijn tast de vrijblijvendheid van de offerte niet aan.
- 1.4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen komt de overeenkomst tussen YZCommunicatie en opdrachtgever tot stand door integrale aanvaarding van de offerte door opdrachtgever.
- 1.5. Bij een afwijkende aanvaarding van een offerte houdt YZCommunicatie zich het recht voor een nieuwe offerte uit te brengen welke in de plaats treedt van de vorige offerte, in die zin dat de oude offerte –indien en voor zover dat al niet het geval was- haar geldigheid verliest. De nieuwe offerte kan door opdrachtgever worden aanvaard op eenzelfde wijze als hiervoor vermeld.
- 1.6. Het feitelijk beginnen met uitvoeren van de overeenkomst aan de zijde van de opdrachtgever, daaronder mede begrepen, doch niet uitsluitend, het betalen van facturen zoals gestuurd door YZCommunicatie, geldt als aanvaarding van onderhavige voorwaarden.

## **Artikel 2. Uitvoering van de overeenkomst**

- 2.1. Opdrachtgever verbindt zich jegens YZCommunicatie om de leveringen in overeenstemming met de overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.
- 2.2. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zal opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van YZCommunicatie als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke

materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van opdrachtgever. Indien deze persoon niet de kwalificaties heeft welke redelijkerwijs gezien de aard van de opdracht verwacht mag worden, houdt YZCommunicatie zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, zonder gehouden zijn tot enige schadevergoeding, tot dat opdrachtgever deze persoon heeft vervangen door een persoon met de juiste kwalificaties.

- 2.3. Opdrachtgever dient YZCommunicatie tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder in elk geval begrepen technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Opdrachtgever staat in voor, en garandeert de juistheid van die hiervoor bedoelde gegevens. Opdrachtgever is voorts verantwoordelijk voor, en aanvaardt het risico van, mogelijke problemen en/of aanspraken voortvloeiende uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en informatie.
- 2.4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet-tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking wordt gesteld aan YZCommunicatie of indien opdrachtgever en/of haar leveranciers op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet respectievelijk voldoen, daaronder mede begrepen maar niet uitsluitend, het niet afdoende meewerken en/of inzetten, heeft YZCommunicatie het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden kan worden. YZCommunicatie is in dat geval gerechtigd het restant van de bedongen prijs voor de opdracht in één keer te factureren. YZCommunicatie is voorts gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever, hieronder mede begrepen eventuele leegloopuren.
- 2.5. Alle door YZCommunicatie opgegeven, of op enig moment op te geven, leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Derhalve kunnen de indicaties van leveringstermijnen op geen enkele wijze een toerekenbare tekortkoming van de kant van YZCommunicatie tot gevolg hebben, noch is de opdrachtgever in enig geval gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.
- 2.6. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen, documenten en/of werkinstructies. Indien vertraging ontstaat tengevolge van wijzigingen in genoemde omstandigheden en/of tengevolge van niet tijdige levering van materialen, documenten en/of werkinstructies van leveranciers waarvan YZCommunicatie en/of opdrachtgever zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd en/of vervalt deze tijdelijk. Dit zonder dat het recht van YZCommunicatie vervalt zoals in 2.4 is uiteengezet.
- 2.7. Indien en voor zover een overeenkomst voor een vaste prijs worden aangegaan (*fixed price*), dan geldt dat alleen de werkzaamheden worden uitgevoerd welke

onderdeel uitmaken van de overeenkomst. In geval van meerwerk, waarbij als meerwerk wordt gezien alle werkzaamheden die door YZCommunicatie niet zijn ingeschat en geoffreerd en derhalve geen onderdeel uitmaken van de overeenkomst, geldt dat YZCommunicatie zich daarvoor het recht voorbehoudt een aanvullende offerte uit te brengen, waarbij de desbetreffende werkzaamheden pas zullen worden uitgevoerd na akkoord van de opdrachtgever conform artikel 1.

- 2.8. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden als bedoeld in voorgaand lid het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en YZCommunicatie kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

### **Artikel 3. Prijzen en tarieven, facturering en betaling**

- 3.1. Tenzij anders overeengekomen zijn alle prijzen en tarieven aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen.
- 3.2. Voor uitvoering van diensten of andere werkzaamheden buiten werkuren geldt een (spoed)toeslag welke wordt vastgelegd in de overeenkomst, of bij gebreke waarvan, deze later wordt overeengekomen.
- 3.3. Jaarlijks is YZCommunicatie gerechtigd voor haar diensten de prijzen en tarieven te verhogen. Voor duurovereenkomsten geldt dat als de verhoging meer is dan drie (3) procent is ten opzichte van het voorgaande jaar, opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst binnen 30 dagen na bekendmaking door YZCommunicatie op te zeggen.
- 3.4. Voor overeenkomsten –niet zijnde duurovereenkomsten- die een waarde vertegenwoordigen van meer dan € 3.000 (zegge: drie duizend euro) exclusief omzetbelasting en andere van overheidswege opgelegde heffingen, geldt dat 60% (zestig procent) van door opdrachtgever vooraf betaald dient te worden. Pas na betaling van dit voorschot kan opdrachtgever nakoming van de overeenkomst verlangen. Eventuele afgegeven (geïndiceerde) termijnen gaan pas lopen vanaf het moment dat dit voorschot is voldaan. Voor oplevering factureert YZCommunicatie 30%, en de laatste 10% wordt door YZCommunicatie gefactureerd bij acceptatie, of bij gebreke waarvan, bij bedrijfsklare oplevering door YZCommunicatie. Voor overeenkomsten die een waarde vertegenwoordigen onder het bedrag als bedoeld in de eerste zin van dit lid, geldt dat gehele bedrag door YZCommunicatie bij akkoord van opdrachtgever conform artikel 1 volledig vooruit gefactureerd worden.

- 3.5. Alle facturen dienen door opdrachtgever betaald te worden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is opdrachtgever -nadat deze door YZCommunicatie is aangemaand waarbij opdrachtgever een redelijke termijn gegund is om alsnog te betalen- in gebreke, en heeft dit tot gevolg dat ook alle niet vervallen facturen terstond opeisbaar worden. Opdrachtgever is bovendien, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de geldende wettelijke handelsrente per maand over het factuurbedrag aan YZCommunicatie verschuldigd. Dit alles onder voorbehoud van het recht van YZCommunicatie om eventueel aanvullende schadevergoeding(en) van opdrachtgever te vorderen. Daaronder mede begrepen de in alle redelijkheid gemaakte buitengerechtigde kosten.
- 3.6. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen of (vermeende) gebreken in de nakoming van de overeenkomst dienen schriftelijk binnen tien (10) dagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door YZCommunicatie te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.
- 3.7. Indien en voor zover de overeenkomst het karakter heeft van een duurovereenkomst (bijvoorbeeld onderhouds- en SEO-overeenkomsten) factureert YZCommunicatie deze maandelijks vooruit, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.
- 3.8. Opdrachtgever stemt er mee in dat YZCommunicatie haar facturen digitaal per e-mail uitreikt.

#### **Artikel 4. Intellectuele eigendomsrechten**

- 4.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij YZCommunicatie, diens licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een onmiddellijk herroepbare, niet-exclusieve, niet-overdraagbare aan derden en niet sublicentieerbare licentie welke niet meer inhoudt dan dat het onderwerp van licentie mag worden aangewend voor het doel waarvoor het onderwerp van de licentie aan opdrachtgever door YZCommunicatie ter beschikking is gesteld. Voor bepaalde dienstverlening gelden te dierzake aanvullende bepalingen welke verder in deze algemene voorwaarden te vinden zijn.
- 4.2. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan YZCommunicatie van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of

incorporatie (bijv. in een website of ontwerp). Opdrachtgever vrijwaart YZCommunicatie tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## **Artikel 5. Acceptatie, acceptatietest en garantie**

- 5.1. Indien partijen overeenkomen dat opdrachtgever na oplevering een acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die acceptatietest binnen tien (10) werkdagen na de datum oplevering plaats. De acceptatietest heeft tot doel vast te stellen dat het door YZCommunicatie opgeleverde voldoet aan de (functionele) specificaties. Waar in dit artikel sprake is van 'gebreken', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een gebrek is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is.
- 5.2. De acceptatietest kan betrekking hebben op programmatuur, grafische ontwerpen (designs), diensten, concepten en documentatie, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie. De integrale acceptatie vindt plaats door ondertekening van het acceptatieformulier zoals dat door YZCommunicatie verstrekt wordt.
- 5.3. Tijdens de acceptatietest zal YZCommunicatie opdrachtgever op diens verzoek tegen haar dan geldende tarieven assisteren.
- 5.4. Bij niet-acceptatie stuurt opdrachtgever YZCommunicatie binnen vijf (5) werkdagen nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden een verslag van de acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert en/of voldoet.
- 5.5. Mocht YZCommunicatie na afloop van de in dit artikel onder lid 1 genoemde termijn daarbij opgeteld de in voorgaande lid genoemde termijn de resultaten van de acceptatietest niet hebben ontvangen, dan zal YZCommunicatie het onderwerp van acceptatie als geaccepteerd beschouwen.
- 5.6. Kleine gebreken, waartoe worden gerekend gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn.
- 5.7. Indien en voor zover mogelijk zal YZCommunicatie na ontvangst van het in dit artikel bedoelde verslag naar beste vermogen de in dat verslag vastgelegde gebreken verhelpen. Indien de overeenkomst op basis van *fixed price* is aangegaan, geschiedt dit herstel kosteloos in alle andere gevallen worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

- 5.8. Indien het opgeleverde door opdrachtgever wordt geaccepteerd, zal de datum waarop het acceptatieformulier is ondertekend, gelden als de datum van acceptatie.
- 5.9. Indien opdrachtgever het opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van oplevering, of indien eerder, ingebruikname als datum van acceptatie.
- 5.10. Na integrale acceptatie door opdrachtgever zal YZCommunicatie het onderwerp van acceptatie bedrijfsklaar opleveren, daaronder begrepen maar niet uitsluitend het live zetten van eventuele programmatuur en/of vrijgeven van eventuele (grafische) bronbestanden. Dit laatste indien en voor zover overeengekomen.
- 5.11. Door middel van het ondertekenen van het acceptatieformulier verleent opdrachtgever décharge aan YZCommunicatie inzake de werkzaamheden welke aan de acceptatie vooraf gingen en accepteert opdrachtgever het geleverde *as is*. Gebreken –zijnde onvolkomenheden die het onderwerp van acceptatie ingevolge de (functionele) specificaties en/of offerte niet had mogen bezitten- die zich binnen twee (2) weken na acceptatie openbaren, zullen – indien en voor zover er sprake was van een overeenkomst op basis van *fixed price*- kosteloos worden verholpen.
- 5.12. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt opdrachtgever het onderwerp van acceptatie in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('*as is*'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de garantieverplichtingen van YZCommunicatie ingevolge artikel 5.11

## Artikel 6. Geheimhouding

- 6.1. Informatie en/of documentatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt dan wel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.
- 6.2. Partijen, en de personeelsleden van partijen, zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen, hieronder ook begrepen de personeelsleden van partijen, zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
- 6.3. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.

- 6.4. Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) verkrijgen tot de diensten en gegevens. YZCommunicatie zal niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van geleverde zaken, programmatuur en/of dienst(en).
- 6.5. Opdrachtgever zal ook na beëindiging van de overeenkomst alle vertrouwelijke informatie, of informatie waarvan zij kan of zou kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is, tegenover derden geheim houden. Voorts draagt opdrachtgever er zorg voor dat de hierboven bedoelde vertrouwelijke informatie onverwijd na beëindiging vernietigd wordt. Op eerste verzoek van YZCommunicatie toont opdrachtgever aan dat dit daadwerkelijk gebeurd is.
- 6.6. Hetgeen in voorgaande leden van dit artikel is bepaald, is van overeenkomstige toepassing op de periode van voor de totstandkoming van de overeenkomst.
- 6.7. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

## **Artikel 7. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming**

- 7.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van YZCommunicatie. De toestemming als hiervoor bedoeld kan niet door YZCommunicatie niet op onredelijke gronden worden geweigerd.
- 7.2. YZCommunicatie is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. YZCommunicatie zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in voorgaand artikel is bepaald doorcontracteren aan deze derden.
- 7.3. YZCommunicatie is gerechtigd om alle in het kader van de overeenkomst verworven rechten en plichten zonder enige aanvullende beperking aan derden over te dragen. Zij informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.
- 7.4. Opdrachtgever kan YZCommunicatie vragen om namens haar op te treden bij bijvoorbeeld het verstrekken van opdrachten aan derdeleveranciers. Deze opdrachten worden voor rekening en risico van opdrachtgever uitgevoerd. In zulks geval heeft YZCommunicatie het recht om pas met die werkzaamheden aan te vangen als zij van opdrachtgever een schriftelijke (bijzondere) volmacht heeft ontvangen. Opdrachtgever verklaart en aanvaardt gebonden te zijn aan de

(algemene) voorwaarden van de desbetreffende derdeleverancier.

## **Artikel 8. Toerekenbare en niet-toerekenbare tekortkomingen**

- 8.1. De totale aansprakelijkheid van YZCommunicatie wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen en door opdrachtgever daadwerkelijk betaalde prijs exclusief BTW. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, is de aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen door YZCommunicatie in het kader van die overeenkomst opdrachtgever in de twee maanden aan de schade veroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever exclusief BTW in rekening is gebracht en daadwerkelijk door opdrachtgever is betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van YZCommunicatie voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 5.000 (vijf duizend euro) voor een schade veroorzakende gebeurtenis, waarbij een reeks opvolgende schade veroorzakende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 8.2. De aansprakelijkheid van YZCommunicatie voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan YZCommunicatie voorgeschreven zaken, werkwijzen, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan YZCommunicatie voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van YZCommunicatie wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 8.3. De hiervoor bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van YZCommunicatie.
- 8.4. Tenzij nakoming door de YZCommunicatie blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van YZCommunicatie wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever YZCommunicatie onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en YZCommunicatie ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat YZCommunicatie in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 8.5. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen YZCommunicatie vervalt door het enkele verloop van drie (3) maanden na het ontstaan daarvan.



- 8.6. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan YZCommunicatie zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.
- 8.7. YZCommunicatie is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen. Indien YZCommunicatie zich jegens opdrachtgever op overmacht beroept, zal YZCommunicatie de opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk, evenwel binnen een redelijke termijn, schriftelijk in kennis stellen.
- 8.8. Onder een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) voor YZCommunicatie wordt in elk geval begrepen het niet naar behoren kunnen nakomen door YZCommunicatie van haar verplichtingen ten gevolge van (langdurige) ziekte, stakingen, verkeersstremmingen, verlies van data en documenten, stroomstoringen, verlate aanlevering van zaken en/of diensten, zulks ongeacht of deze omstandigheid gelegen is of plaatsvindt bij YZCommunicatie zelf of bij haar leverancier(s), ongeschiktheid van materialen, programmatuur en/of apparatuur waarvan het gebruik door opdrachtgever aan YZCommunicatie door opdrachtgever is voorgeschreven.
- 8.9. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen heeft geduurd en opdrachtgever YZCommunicatie schriftelijk in gebreke heeft gesteld, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat YZCommunicatie tot enige schadevergoeding is gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend.
- 8.10. Indien en voor zover ziekte als bedoeld in artikel 8.8 langer duurt dan twee weken en dientengevolge kan er door YZCommunicatie niet worden nagekomen, spant YZCommunicatie zich in om voor een gekwalificeerde vervanger zorg te dragen. In dat geval geldt hetgeen in artikel 7.2 of 7.3 bepaald is.

## **Artikel 9. Looptijd en beëindiging**

- 9.1. De overeenkomst treedt in werking op het moment dat partijen ingevolge artikel 1 een overeenkomst zijn aangegaan, tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen. Als de overeenkomst geen duurovereenkomst betreft, eindigt de overeenkomst zodra de verplichtingen van beide partijen over en weer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zijn uitgevoerd. Als de overeenkomst een duurovereenkomst betreft, gelden de leden 2 tot en met 4

- 9.2. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld.
- 9.3. Indien in de overeenkomst geen looptijd is overeengekomen, geldt deze als aangegaan voor één (1) jaar, tenzij de aard van de overeenkomst zich daartegen verzet. In dat laatste geval blijkt uit de overeenkomst zelf wanneer deze eindigt.
- 9.4. Na ommekomst van de (initiële) looptijd van de overeenkomst wordt de overeenkomst verlengd voor een periode gelijk aan de initiële looptijd tenzij deze eindigt doordat de opdrachtgever deze schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het einde van de looptijd.
- 9.5. Indien overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is opdrachtgever gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven, gericht aan YZCommunicatie en met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het eind van een kalenderjaar. Opzegging kan niet eerder dan nadat de overeenkomst tenminste één (1) jaar heeft geduurd.
- 9.6. YZCommunicatie is onverlet hetgeen in de overeenkomst is bepaald, gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:
- a. indien opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen en/of nakoming onmogelijk is;
  - b. indien voor YZCommunicatie aannemelijk is dat opdrachtgever niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;
  - c. indien opdrachtgever surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van zijn onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvent blijkt;
  - d. indien YZCommunicatie door de samenwerking met opdrachtgever imagoschade leidt dan wel een verdere samenwerking met opdrachtgever tot voorzienbare imagoschade van YZCommunicatie zal leiden.
- 9.7. In geval van ontbinding als hiervoor bedoeld is YZCommunicatie nimmer tot welke vorm van schadevergoeding ook gehouden. Opdrachtgever is gehouden YZCommunicatie te vrijwaren van, en schadeloos te stellen ter zake vorderingen van derden die door of in verband met de ontbinding als in voorgaand lid bedoeld mochten ontstaan.
- 9.8. In geval van ontbinding als bedoeld in 9.6 is opdrachtgever gehouden alle reeds door YZCommunicatie gemaakte kosten terstond te vergoeden, onverminderd het recht van YZCommunicatie om volledige schadevergoeding te vorderen.
- 9.9. Indien partijen op het moment van ontbinding van een overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp

van ongedaanmaking zijn. Dit ongeacht de reden van de ontbinding waaronder ontbinding door opdrachtgever wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming door YZCommunicatie. Door YZCommunicatie aan opdrachtgever uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

- 9.10. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en geschiloplossing. Dit geldt ook bij beëindiging door ontbinding op basis van een toerekenbare tekortkoming van YZCommunicatie.

#### **Artikel 10. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen**

- 10.1. Op alle offertes, overeenkomsten en uit overeenkomsten voortvloeiende overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 10.2. Partijen laten hun geschillen bij voorkeur beslechten door middel van mediation van bij voorkeur de SGOA (Stichting Geschillen Oplossing Automatisering, zie <http://www.sgoa.org>).
- 10.3. Als partijen middels mediation niet tot een vergelijk kunnen komen met betrekking tot een geschil voortvloeiende uit of samenhangende met de overeenkomst zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement Rotterdam.
- 10.4. Bovendien kunnen partijen zich in spoedeisende gevallen wenden tot de voorzieningenrechter van de daartoe bevoegde arrondissementsrechtbank om te oordelen in kort geding, of zich te wenden tot de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank voor het nemen van conservatoire maatregelen.
- 10.5. Indien en voor zover een bepaling uit deze algemene voorwaarden wordt vernietigd of nietig wordt verklaard blijven andere bepalingen onverminderd tussen partijen van kracht. Partijen komen in dit geval een nieuwe bepaling overeen waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 10.6. Waar in onderhavige algemene voorwaarden gesproken wordt over "schriftelijk", gelden elektronische berichten als e-mail en fax ook als schriftelijk. Tenzij er wordt gesproken over een aangetekend schrijven, in dat geval wordt ook daadwerkelijk een aangetekend schrijven per post bedoeld.
- 10.7. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en de offerte prevaleert deze algemene voorwaarden boven de offerte.

## Artikel 11. Overige bepalingen inzake VOIP-dienstverlening

- 11.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het leveren van voice over IP telefonie systemen, aanverwante apparatuur en advies te dierzake.
- 11.2. Opdrachtgever verklaart er mee bekend te zijn dat YZCommunicatie optreedt als *reseller* en/of wederverkoper van VOIP-diensten van derdeleveranciers. Opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden inclusief de beperkingen van die voorwaarden, en/of service level agreements van deze derdeleveranciers. Derhalve maken deze voorwaarden en/of service level agreements onderdeel uit van de overeenkomst, en kan YZCommunicatie zich op deze voorwaarden en/of service level agreements beroepen. Deze voorwaarden en/of service level agreements worden bij levering van dienst door YZCommunicatie aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.
- 11.3. Indien en voor zover er door YZCommunicatie VOIP apparatuur geleverd wordt gelden jegens opdrachtgever de (garantie)voorwaarden met betrekking tot die apparatuur van de fabrikant van de apparatuur. Bij levering en/of installatie van de apparatuur worden de (garantie)voorwaarden door YZCommunicatie ter beschikking gesteld.
- 11.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door YZCommunicatie afgegeven advies steeds voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 11.5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van (een) geschikte telecommunicatievoorziening om daadwerkelijk van de VOIP-dienst(en) gebruik te kunnen maken.
- 11.6. Opdrachtgever stemt ermee in zelf een overeenkomst met een leverancier inzake in voorgaande lid bedoelde diensten aan te gaan, en kan aan YZCommunicatie een volmacht verstrekken om dat, indien en voor zover mogelijk, voor of namens haar te doen. YZCommunicatie is bereid tussen Opdrachtgever en leverancier zo nodig een coördinerende rol op zich te nemen strekkende tot het aangaan van een dergelijke overeenkomst inzake een telecommunicatievoorziening. Opdrachtgever erkent en stemt ermee in zelf gebonden te zullen zijn aan alle bepalingen en voorwaarden van de leverancier te dierzake.
- 11.7. YZCommunicatie is niet aansprakelijk voor de kosten betrekking hebbende op de telecommunicatievoorzieningen als bedoeld in artikel 11.5, welke kosten door het gebruik van de VOIP-dienst worden veroorzaakt (bandbreedte overschrijdingen e.d.).

- 11.8. Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor (het tijdig selecteren en verwerven van) een geschikte infrastructuur (bijvoorbeeld netwerk en netwerkapparatuur) om daadwerkelijk van de VOIP-dienst(en) gebruik te kunnen maken. YZCommunicatie kan derhalve niet verantwoordelijk worden gehouden eventuele gebrekkige kwaliteit van de gesprekken als deze gebrekkige kwaliteit is terug te voeren op de kwaliteit van de infrastructuur van opdrachtgever.

## **Artikel 12. Overige bepalingen inzake ontwikkeling en/of levering van (internet)programmatuur**

- 12.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden zijn van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het ontwikkelen van (internet)programmatuur, daar mede onder begrepen, doch niet uitsluitend: websites, intranetten, extranetten, *web based* applicaties, mobiele (internet) applicaties.
- 12.2. De intellectuele eigendomsrechten welke berusten op de voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur blijven berusten bij YZCommunicatie . Opdrachtgever verkrijgt een licentie als bedoeld in artikel 4.1, welke licentie niet meer zal inhouden dat de programmatuur voor het doel mag worden aangewend waarvoor de opdracht verstrekt is.
- 12.3. YZCommunicatie garandeert niet dat de programmatuur zonder gebreken zal werken en dat alle gebreken kunnen worden opgelost of verbeterd. Echter, YZCommunicatie zal zich tot als een goed leverancier betaamt inspannen de gebreken te verhelpen en/of verbeteren. Indien partijen voorzien dat dit laatste niet zal slagen treden partijen in overleg om in samenspraak een *work-around* aan te brengen.
- 12.4. YZCommunicatie staat er niet voor in dat de programmatuur goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de programmatuur goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.
- 12.5. YZCommunicatie is na oplevering van de programmatuur niet gehouden de oplossing te doen blijven onderhouden en daarop door te blijven ontwikkelen.
- 12.6. Voor onderhoud en ondersteuning dient de opdrachtgever altijd een separate overeenkomst af te sluiten. De inhoud en de omvang van het onderhoud en ondersteuning blijkt dan uit die separate overeenkomst en/of service level agreement.
- 12.7. Indien en voor zover de geleverde programmatuur gebaseerd is op open source, en daarbij behorende licenties, prevaleren die licenties boven hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald als die bepalingen strijdig zijn met die *open source* licenties. Opdrachtgever verklaart bekend te zijn met de risico's van het inzetten van *open source* en vrijwaart YZCommunicatie voor alle aanspraken van

derden inzake intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de ingezette *open source* software. Deze vrijwaring strekt mede tot kosten, schadevergoedingen en het in vrijwaring roepen in rechte.

- 12.8. Zonder nadere afspraken tussen partijen is YZCommunicatie niet verantwoordelijk voor beveiligingslekken, updates en upgrades van open source programmatuur als in het vorige lid bedoeld. Indien opdrachtgever tevens bij YZCommunicatie de hosting van de open source programmatuur heeft ondergebracht, en opdrachtgever heeft geen overeenkomst als hiervoor in dit lid bedoeld, dan heeft YZCommunicatie het recht de website uit de lucht te halen als er kritische beveiligingslekken in de open source programmatuur blijken te zitten.
- 12.9. Indien door YZCommunicatie standaard programmatuur wordt gebruikt, zoals bijvoorbeeld een door YZCommunicatie ontwikkeld CMS (Content Management Systeem), dan kan er voor het gebruiksrecht een periodiek bedrag verschuldigd zijn. Indien dat het geval is, blijkt dit uit de overeenkomst of offerte. De licentie met betrekking tot deze standaard programmatuur geldt zolang door Opdrachtgever aan haar periodieke betalingsverplichting blijft voldoen.

### **Artikel 13. Overige bepalingen inzake webhosting**

- 13.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden zijn van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat het hosten internet gerelateerde programmatuur (website, intranetten, extranetten, mobiele applicaties, etc.).
- 13.2. Opdrachtgever verklaart ermee bekend te zijn dat YZCommunicatie optreedt als *reseller* en/of wederverkoper van hostingdiensten van derdeleveranciers. Opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden inclusief de beperkingen van die voorwaarden, en/of service level agreements van deze derdeleveranciers. Derhalve maken deze voorwaarden en/of service level agreements onderdeel uit van de overeenkomst, en kan YZCommunicatie zich op deze voorwaarden en/of service level agreements beroepen. Deze voorwaarden en/of service level agreements worden bij aanvang van de hostingdienst door YZCommunicatie aan opdrachtgever ter beschikking gesteld. Op eerste verzoek van opdrachtgever geeft YZCommunicatie inzage in deze voorwaarden en/of service level agreements.
- 13.3. Backups van de programmatuur en/of database worden alleen gemaakt door YZCommunicatie indien en voor zover dit is overeengekomen.

### **Artikel 14. Overige bepalingen inzake zoekmachine marketing**

- 14.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit zoekmachine marketing, daaronder wordt mede verstaan SEO (*search engine*

*optimisation*), SEA (*search engine advertising*) en *linkbuilding*.

- 14.2. Opdrachtgever erkent dat de werkzaamheden als hiervoor bedoeld altijd zullen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Daar YZCommunicatie bij de uitvoering van de werkzaamheden als in eerste lid bedoeld afhankelijk is van externe factoren zoals bijvoorbeeld continu veranderende algoritmen van zoekmachine dienstverleners, kan YZCommunicatie geen enkele garantie voor een te behalen resultaat geven.
- 14.3. YZCommunicatie kan bij de uitvoering van de werkzaamheden als in het eerste lid van dit artikel bedoeld, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van YZCommunicatie, nimmer aansprakelijk worden gehouden door opdrachtgever als blijkt dat de praktijken die YZCommunicatie voor opdrachtgever heeft toegepast een verslechterd resultaat, of zelfs een penalty van een zoekmachine dienstverlener heeft opgeleverd.
- 14.4. Als de te leveren dienst bestaat uit *search engine advertising* verleent opdrachtgever gedurende de looptijd van die desbetreffende overeenkomst een bijzondere volmacht om namens haar advertenties te plaatsen. De omvang van de volmacht blijkt uit de door opdrachtgever geaccordeerde offerte en de daarin opgesomde activiteiten. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het advertentiebudget en het op pijl houden daarvan.
- 14.5. Als de te leveren dienst bestaat uit *linkbuilding* zal de communicatie van YZCommunicatie met potentiële linkplaatsers geschieden uit naam van opdrachtgever. Opdrachtgever geeft daartoe bij deze een bijzondere volmacht aan YZCommunicatie welke volmacht niet meer inhoudt dan dat YZCommunicatie uit naam van opdrachtgever met potentiële linkplaatsers mag communiceren. Voorts draagt opdrachtgever er zorg voor dat YZCommunicatie kan beschikken over een e-mailadres van opdrachtgever om de werkzaamheden als in dit lid bedoeld uit te kunnen voeren.
- 14.6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door YZCommunicatie afgegeven advies steeds voor rekening en risico van opdrachtgever.

## **Artikel 15. Advisering en consultancy**

- 15.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden zijn van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat advisering en/of consultancy.
- 15.2. YZCommunicatie zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van YZCommunicatie worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst YZCommunicatie

uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

- 15.3. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is YZCommunicatie gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. YZCommunicatie is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden gekwalificeerd als meerwerk waarbij artikel 2.7 en 2.8 van overeenkomstige toepassing zijn.
- 15.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door YZCommunicatie afgegeven advies steeds voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 15.5. YZCommunicatie zal opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Opdrachtgever zal YZCommunicatie schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor YZCommunicatie van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van opdrachtgever en bijzondere of voor YZCommunicatie mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door YZCommunicatie verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en YZCommunicatie hiervan op de hoogte stellen.
- 15.6. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van YZCommunicatie is opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van YZCommunicatie en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van YZCommunicatie. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van YZCommunicatie niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
- 15.7. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door YZCommunicatie verleende consultancy en advisering telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

###