

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 12call B.V. en aan haar gelieerde ondernemingen die zich bedienen van deze voorwaarden, hierna te noemen “12call”

1.2. De toepasselijkheid van algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk door 12call van de hand gewezen, en zijn derhalve niet van toepassing.

1.3. Alle door 12call gedane offertes of aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij daaruit anders blijkt. Als er een termijn genoemd wordt in de offerte of aanbieding, dan betreft de termijn alleen de geldigheid van de offerte of aanbieding en tast het niet de vrijblijvendheid aan.

1.4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, komt de overeenkomst tussen 12call en opdrachtgever tot stand door integrale aanvaarding van de offerte of het aanbod door opdrachtgever. Deze integrale aanvaarding kan onder andere geschieden door ondertekening van een opdrachtbevestiging of offerte uitgebracht door 12call.

1.5. Bij een afwijkende aanvaarding van een offerte houdt 12call 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 12call, geldt als aanvaarding van onderhavige algemene voorwaarden.

Artikel 2. Uitvoering van de overeenkomst

2.1. Opdrachtgever verbindt zich jegens 12call 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 bij haar aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van 12call als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materie kennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van opdrachtgever. Indien deze persoon niet de kwalificaties heeft die redelijkerwijs gezien de aard van de opdracht verwacht mag worden, dan houdt 12call zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, zonder gehouden zijn tot enige schadevergoeding, totdat opdrachtgever deze persoon heeft vervangen door een persoon met de juiste kwalificaties.

2.3. Opdrachtgever dient 12call 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 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 12call of indien opdrachtgever of haar leveranciers op andere wijze niet aan haar verplichtingen

voldoet respectievelijk voldoen, daaronder mede begrepen maar niet uitsluitend, het niet afdoende meewerken of inzetten, dan heeft 12call het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden kan worden. 12call is in dat geval gerechtigd het restant van de bedongen prijs voor de opdracht in één keer te factureren. 12call 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 12call 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 12call 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 of werkinstructies. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde omstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige levering van materialen, documenten of werkinstructies van leveranciers waarvan 12call of opdrachtgever zich bedient, dan wordt de leveringstermijn, voor zover nodig, verlengd of vervalt deze tijdelijk. Dit zonder dat het recht van 12call 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 12call niet zijn ingeschat en geoffreerd en derhalve geen onderdeel uitmaken van de

overeenkomst, geldt dat 12call 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 12call 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 12call gerechtigd voor haar diensten de prijzen en tarieven te verhogen. Voor duurovereenkomsten geldt dat als de verhoging meer dan vijf (5) procent is ten opzichte van het voorgaande jaar, opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst binnen 30 (dertig) dagen na bekendmaking door 12call op te zeggen.

3.4. Voor overeenkomsten –niet zijnde duurovereenkomsten- die een waarde vertegenwoordigen van meer dan € 2.500 (zegge: vijftientwintig honderd euro) exclusief omzetbelasting en andere van overheidswege opgelegde heffingen, geldt dat 50% (vijftig procent) 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 12call 40% (veertig procent), en de laatste 10% (tien procent) wordt door 12call gefactureerd bij acceptatie, of bij gebreke waarvan, bij bedrijfsklare oplevering door 12call. Voor overeenkomsten die een waarde vertegenwoordigen onder het bedrag als bedoeld in de eerste zin van dit lid, geldt dat gehele bedrag door 12call bij akkoord van opdrachtgever conform artikel 1 volledig vooruit gefactureerd worden.

3.5. Alle facturen dienen door opdrachtgever betaald te worden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is opdrachtgever -nadat deze door 12call 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 12call verschuldigd. Dit alles onder voorbehoud van het recht van 12call om eventueel aanvullende schadevergoeding(en) van opdrachtgever te vorderen. Daaronder mede begrepen de in alle redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten.

3.6. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen dienen schriftelijk binnen acht (8) dagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door 12call 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 overeenkomsten aangaande hosting, virtual machine, monitoring, SaaS) factureert 12call deze per maand vooruit, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.

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, scripts, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij 12call, diens licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een onmiddellijk herroepbare, niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet sub-licentieerbare licentie welke niet meer inhoudt dan dat het onderwerp van de licentie mag worden aangewend voor het doel waarvoor het onderwerp van de licentie aan opdrachtgever door 12call ter beschikking is gesteld.

4.2. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan 12call van apparatuur, scripts, 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 12call 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 van oplevering plaats. De acceptatietest heeft tot doel vast te stellen dat het door 12call 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 door 12call reproduceerbaar is.

5.2. De acceptatietest kan betrekking hebben op hostingoplossingen, virtuele machines, ontwerpen, diensten en documentatie, hierna te noemen: het onderwerp van acceptatie. De integrale acceptatie vindt plaats door ondertekening van het acceptatieformulier zoals dat door 12call verstrekt wordt.

5.3. Tijdens de acceptatietest zal 12call opdrachtgever op diens verzoek tegen haar dan geldende tarieven assisteren.

5.4. Bij niet-acceptatie stuurt opdrachtgever 12call 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 12call na afloop van de in dit artikel onder lid 1 genoemde termijn daarbij opgeteld de in voorgaand lid genoemde termijn de resultaten van de acceptatietest niet hebben ontvangen, dan zal 12call het onderwerp van acceptatie als geaccepteerd beschouwen.

5.6. Kleine gebreken, waartoe worden gerekend gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige gebruikersnaam redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn.

5.7. Indien en voor zover mogelijk zal 12call 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, dan geschiedt dit herstel kosteloos, maar in alle andere gevallen worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie of op basis van een door opdrachtgever geaccordeerd voorstel in rekening gebracht.

5.8. Indien het opgeleverde door opdrachtgever wordt geaccepteerd, dan 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, gebruikersnaam als datum van acceptatie.

5.10. Na integrale acceptatie door opdrachtgever zal 12call het onderwerp van acceptatie bedrijfsklaar opleveren.

5.11. Door middel van het ondertekenen van het acceptatieformulier verleent opdrachtgever décharge aan 12call inzake de werkzaamheden welke aan de acceptatie vooraf gingen en accepteert opdrachtgever het geleverde als is. Gebreken – zijnde onvolkomenheden die het onderwerp van acceptatie ingevolge de (functionele) specificaties en/of offerte niet had mogen bezitten – die zich binnen drie (3) 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 12call 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 overheidswegen 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. 12call zal niet aansprakelijk kunnen worden gesteld 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 geheimhouden. Voorts draagt opdrachtgever er zorg voor dat de hierboven bedoelde vertrouwelijke informatie onverwijld na beëindiging vernietigd wordt. Op eerste verzoek van 12call 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.

6.8. 12call heeft het recht de merknaam, handelsnaam en/of beeldmerken van opdrachtgever te gebruiken op haar website of in commercieel materiaal om aan te geven dat 12call voor opdrachtgever (een) oplossing(en) heeft gerealiseerd. Daartoe verleent opdrachtgever hierbij haar toestemming. 12call geeft aan waar de merknaam, handelsnaam of het beeldmerk gebruikt zal worden.

Artikel 7. Verwerking van persoonsgegevens

7.1. 12call verwerkt niet eerder persoonsgegevens dan nadat partijen een verwerkersovereenkomst gesloten hebben. 12call stelt daartoe haar standaard verwerkersovereenkomst ter beschikking. Indien Opdrachtgever haar eigen verwerkersovereenkomst wenst te hanteren of wil afwijken van de door 12call ter beschikking gestelde standaard verwerkersovereenkomst, is 12call gerechtigd de daarmee gemoeide tijd op basis van nacalculatie in rekening te brengen. 12call garandeert niet dat zij met alle wensen en eisen van Opdrachtgever kan instemmen.

Artikel 8. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming

8.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van 12call. De toestemming als hiervoor bedoeld kan niet door 12call op onredelijke gronden worden geweigerd.

8.2. 12call 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. 12call zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in voorgaand artikel is bepaald door contracteren aan deze derden.

8.3. 12call 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.

Artikel 9. Toerekenbare en niet-toerekenbare tekortkomingen

9.1. De totale aansprakelijkheid van 12call 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 vergoeding van directe schade tot maximaal door 12call in het kader van die overeenkomst in de twee (2) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever exclusief BTW in rekening is gebracht en daadwerkelijk door opdrachtgever is betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van 12call voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 30.000 (dertig duizend euro) voor een schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij een reeks opvolgende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

9.2. De totale aansprakelijkheid van 12call wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van (een gedeelte) van de overeenkomst strekkende tot vervoer van apparatuur, geldt dat de vergoeding van schade beperkt is tot een bedrag van € 10.000 (tien duizend euro).

9.3. Indien en voor zover 12call op verzoek van opdrachtgever functionaliteit van programmatuur, clouddiensten of SaaS-diensten van een andere leverancier door levert aan opdrachtgever, is de

aansprakelijkheid van 12call voor schade ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, of voor schade uit enig andere hoofde, en die schade is toe te rekenen aan die andere leverancier, slechts aansprakelijk tot hetgeen 12call bij die andere leverancier daadwerkelijk heeft verhaald. Dit geldt ook voor schade ten gevolge van fouten bij het verwerken van persoonsgegevens.

9.4. De aansprakelijkheid van 12call 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 12call voorgeschreven zaken, werkwijzen, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan 12call voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van 12call wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

9.5. 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 12call.

9.6. Tenzij nakoming door de 12call blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van 12call wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever 12call onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en 12call 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 12call in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

9.7. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen 12call vervalt door het enkele verloop van één (1) maand na het ontstaan daarvan of zoveel eerder door verval van rechten op grond van de wet.

9.8. 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 12call zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

9.9. 12call 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, echtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen. Indien 12call zich jegens opdrachtgever op overmacht beroept, zal 12call de opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk, evenwel binnen een redelijke termijn, schriftelijk in kennis stellen.

9.10. Onder een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) voor 12call wordt in elk geval begrepen het niet naar behoren kunnen nakomen door 12call 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 12call zelf of bij haar leverancier(s), ongeschiktheid van materialen, programmatuur en/of apparatuur waarvan het gebruik door opdrachtgever aan 12call door opdrachtgever is voorgeschreven.

9.11. Indien een overmacht situatie langer dan zestig (60) dagen heeft geduurd en opdrachtgever 12call schriftelijk in gebreke heeft gesteld, dan heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat

12call tot enige schadevergoeding is gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, wordt alsdan pro rato afgerekend.

Artikel 10. Looptijd en beëindiging

10.1. 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, dan 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

10.2. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld.

10.3. Indien in de overeenkomst geen looptijd is overeengekomen, dan 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.

10.4. 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.

10.5. Indien overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is opdrachtgever gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven, gericht aan 12call 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.

10.6. 12call 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 12call 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 12call door de samenwerking met opdrachtgever imagoschade leidt dan wel een verdere samenwerking met opdrachtgever tot voorzienbare imagoschade van 12call zal leiden.

10.7. In geval van ontbinding als hiervoor bedoeld is 12call nimmer tot welke vorm van schadevergoeding ook gehouden.

Opdrachtgever is gehouden 12call 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.

10.8. In geval van ontbinding als bedoeld in artikel 10.6 is opdrachtgever gehouden alle reeds door 12call gemaakte kosten terstond te vergoeden, onverminderd het recht van 12call om volledige schadevergoeding te vorderen.

10.9. 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 ongedaan making zijn. Dit ongeacht de reden van de ontbinding waaronder ontbinding door opdrachtgever wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming door 12call. Door 12call aan opdrachtgever uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

10.10. 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 12call.

Artikel 11. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en de offerte prevaleert deze algemene voorwaarden boven de offerte, tenzij de offerte expliciet van deze algemene voorwaarden afwijkt.

Artikel 12. Overige bepalingen inzake levering van verbindingen

12.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de overeenkomst gedeeltelijk of geheel bestaat uit het door 12call leveren van (internet)verbindingen zoals bijvoorbeeld glasvezel.

12.2. Opdrachtgever verklaart er mee bekend te zijn dat 12call optreedt als reseller en/of wederverkoper van verbindingen van derde leveranciers. Opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden inclusief de beperkingen van die voorwaarden, en/of service level agreements van deze derde leveranciers. Derhalve maken deze voorwaarden en/of service level agreements onderdeel uit van de overeenkomst, en kan 12call zich op deze voorwaarden en/of service level agreements beroepen. Deze voorwaarden en/of service level agreements worden voor of bij levering van dienst door 12call aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Artikel 13. Overige bepalingen inzake levering van apparatuur

13.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de overeenkomst gedeeltelijk of geheel bestaat uit het door opdrachtgever kopen van apparatuur of andere zaken geleverd door 12call.

13.2. Opdrachtgever verklaart er mee bekend te zijn dat 12call optreedt als (weder)verkoper van apparatuur van derde leveranciers of distributeurs. Opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden inclusief de beperkingen van die voorwaarden. Derhalve maken deze voorwaarden onderdeel uit van de overeenkomst, en kan 12call zich op deze voorwaarden beroepen. Deze voorwaarden worden bij levering van de apparatuur aan opdrachtgever ter beschikking gesteld. Door de apparatuur in gebruik te nemen aanvaardt opdrachtgever deze voorwaarden.

13.3. Indien apparatuur door 12call onder garantie voortvloeiende uit de voorwaarden als in voorgaand lid bedoeld wordt gerepareerd,

behoudt 12call het recht om de met de reparatie gemoeide uren in redelijkheid te declareren bij opdrachtgever indien en voor zover 12call de gemoeide uren niet bij haar derde leverancier of distributeur gedeclareerd kunnen worden. Indien dit laatste het geval is, zal 12call opdrachtgever daar zo snel mogelijk van op de hoogte stellen.

13.4. 12call blijft na levering van de apparatuur eigenaar van de apparatuur zolang opdrachtgever niet haar (betalings)verplichting te 3 dier zake heeft voldaan. Dit geldt mede voor door opdrachtgever aan 12call te betalen schadevergoedingen, boetes, rente en/of (buitengerechtelijke incasso) kosten.

13.5. Zolang op de apparatuur het eigendomsvoorbehoud berust als hiervoor bedongen, zal opdrachtgever deze apparatuur niet vervreemden buiten haar normale bedrijfsactiviteiten om.

13.6. Zolang op de apparatuur het eigendomsvoorbehoud berust als hiervoor bedongen, zal afnemer deze apparatuur niet bezwaren, op welke wijze dan ook. Daaronder mede begrepen maar niet uitsluitend, het vestigen van (stille) pandrechten ten behoeve van derden en/of het vestigen van oneigenlijke pandrechten ten behoeve van derden, zoals bijvoorbeeld het fiduciair vervreemden van hiervoor bedoelde apparatuur.

13.7. Na het invoeren van het eigendomsvoorbehoud door 12call, is 12call gerechtigd haar zaken terstond terug te halen. Opdrachtgever werkt mee aan het verlenen van toegang aan 12call tot locaties waar de apparatuur zich bevindt.

13.8. Indien en voor zover het eigendomsvoorbehoud op de apparatuur teniet gaat door vermenging, natrekking en/of vervorming, werkt opdrachtgever mee aan de vestiging van een pandrecht op deze apparatuur ten behoeve van 12call. Voorts machtigt opdrachtgever 12call, reeds nu voor alsdan, om namens haar een pandakte inzake stil pand te dier zake te ondertekenen.

Artikel 14. Overige bepalingen inzake levering programmatuur derde leveranciers

14.1. 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 programmatuur van derde leveranciers, ongeacht de wijze waarop die programmatuur wordt geleverd (bijvoorbeeld in de vorm van een licentie of op basis van SaaS).

14.2. 12call treedt in het geval zoals in voorgaand lid bedoeld op als bemiddelaar bij het tot stand komen van de (licentie)overeenkomst tussen de derde leverancier en de opdrachtgever. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van die desbetreffende derde leverancier. 12call is niet verantwoordelijk voor het toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst door die desbetreffende derde leverancier. 12call is niet verantwoordelijk voor onderhoud en support, hiervoor dient opdrachtgever zelf bij derde leverancier een overeenkomst af te sluiten, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 15. Overige bepalingen inzake Software as a Service (SaaS)

15.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit een dienst die zich als volgt laat definiëren: het door 12call op afstand beschikbaar stellen en houden van functionaliteit van programmatuur aan opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.

15.2. Hetgeen bepaald is in artikel 16.2 is van overeenkomstige toepassing. Waar in dat artikel het woord “hosting” gebruikt wordt, dient het woord “dienst” gelezen te worden.

15.3. In het kader van de continuïteit van de informatievoorziening van de opdrachtgever zullen partijen, in het geval van beëindiging van de dienst(en), per omgaande in overleg treden omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door opdrachtgever van haar data, programmatuur en/of dienst(en).

15.4. In het kader van overgang naar een andere leverancier zal 12call opdrachtgever in staat stellen een eventuele overgang te laten plaatsvinden. 12call kan echter alleen de overgang mogelijk maken naar een partij die een infrastructuur heeft of kan bieden die identiek is aan die van 12call. 12call is niet aansprakelijk voor de schade als gevolg van een dergelijke overgang.

15.5. 12call is na opzegging bereid de dienst(en) gedurende een nader te bepalen periode (met een maximum van drie (3) maanden) na verstrijken van de opzegtermijn van de overeenkomst tegen alsdan door 12call gehanteerde tarieven, te blijven verrichten, mocht zulks noodzakelijk blijken, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verwacht van 12call.

15.6. Alle werkzaamheden die door 12call in het kader van artikel 15.3 tot en met 15.5 worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de dan geldende prijzen en tarieven in rekening gebracht.

15.7. De dienstverlening inzake SaaS wordt geleverd conform de tussen partijen afgesproken Service Level Agreement (SLA). Bij gebreke waarvan wordt de dienst zodanig geleverd dat 12call zich zal inspannen, zonder dat daar rechten aan ontleend kunnen worden, dat de dienst welke onderdeel uitmaakt van de overeenkomst ten minste 95% (vijfennegentig procent) beschikbaar is per jaar.

Artikel 16. Overige bepalingen inzake hosting

16.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het hosten (op virtuele machines) van onder andere internet gerelateerde, cloud-gerelateerde, en/of service georiënteerde programmatuur. **16.2.** Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de hosting handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:

- a. geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik of gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de hosting van 12call;
 - b. geen data op de servers van 12call plaatsen die in strijd zijn met de rechten, waaronder de intellectuele eigendomsrechten, van 12call of derden;
 - c. een inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van 12call of derden;
 - d. geen virussen verspreiden;
 - e. geen ongevraagde e-mail of berichten verspreiden (spam);
 - f. derden niet toestaan gebruik te maken van de hosting zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van 12call;
 - g. de hosting, inclusief programmatuur, niet nader inrichten c.q. parametriseren zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
 - h. geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van 12call, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van opdrachtgever veroorzaken.
- 16.3.** 12call behoudt zich het recht voor de (virtuele) server van opdrachtgever onmiddellijk en zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever (tijdelijk) af te sluiten in geval van misbruik, daar mede onder begrepen de situaties als in voorgaand lid zijn

uiteengezet. Het recht geldt ook voor situaties waarin de (virtuele) server van opdrachtgever wordt aangevallen. Bij vaststellen van misbruik zal de contactpersoon van opdrachtgever worden gecontacteerd.

16.4. Indien en voor zover de hosting-omgeving onderwerp wordt van onderzoek door een daartoe bevoegde opsporingsambtenaar, bijvoorbeeld in het kader van wetgeving inzake dataretentie, worden de kosten welke 12call daarvoor maakt in alle redelijkheid in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

16.5. Indien en voor zover 12call wordt aangesproken door derden waarbij 12call aansprakelijk wordt gehouden voor inbreuken, daaronder mede begrepen inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van materialen welke door opdrachtgever zelf op de hosting-omgeving is geplaatst, vrijwaart opdrachtgever 12call te diere zake. Indien en voor zover opdrachtgever na een melding inzake deze inbreuken geen gehoor geeft –en 12call ingevolge het vigerende recht de verplichting heeft de inbreukmakende situatie ongedaan te maken- heeft zij het recht dit ook daadwerkelijk te doen, zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden is. Voorts stemt opdrachtgever er mee in dat haar gegevens (persoons- en/of bedrijfsgegevens) inzake een inbreuk als hiervoor bedoeld aan de derde als hiervoor bedoeld verstrekt worden.

16.6. De dienstverlening inzake hosting wordt geleverd conform de tussen partijen afgesproken Service Level Agreement (SLA). Bij gebreke waarvan wordt de hosting zodanig geleverd dat 12call zich zal inspannen, zonder dat daar rechten aan ontleend kunnen worden, dat de hostingomgeving welke onderdeel uitmaakt van de overeenkomst ten minste 95% (vijfennegentig procent) beschikbaar is per jaar.

16.7. Backups van de programmatuur en/of database(s) worden alleen gemaakt door 12call indien en voor zover dit overeengekomen is. In zulks geval worden deze back-ups conform

Service Level Agreement (SLA) gemaakt. In alle andere gevallen aanvaardt 12call geen aansprakelijkheid voor het verlies van data, informatie en documenten.

16.8. Hetgeen in voorgaand lid is bepaald geldt mutatis mutandis voor het door 12call ter beschikking gestelde test- en acceptatieomgevingen.

Artikel 17. Overige bepalingen inzake advisering, projectmanagement en consultancy

17.1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit advisering, consultancy en/of projectmanagement. In dit laatste geval wordt bedoeld projectmanagement dat door opdrachtgever wordt afgenomen om een project aan de zijde van opdrachtgever te managen.

17.2. 12call 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 12call worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst 12call uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

17.3. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is 12call gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. 12call 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 artikelen 2.7 en 2.8 van overeenkomstige toepassing zijn.

17.4. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is 12call steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

17.5. Planningen en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met opdrachtgever, werkzaamheden door 12call worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van 12call.

17.6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door 12call afgegeven advies steeds voor rekening en risico van opdrachtgever.

17.7. 12call zal opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Opdrachtgever zal 12call schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor 12call 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 12call mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.

Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door 12call verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en 12call hiervan op de hoogte stellen.

17.8. Indien een door 12call ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door opdrachtgever zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep

binden 12call slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien 12call de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. 12call is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Opdrachtgever staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van 12call deel uitmaken, gerechtigd zijn voor opdrachtgever bindende besluiten te nemen.

17.9. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van 12call is opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van 12call en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van 12call. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van 12call niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

17.10. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door 12call verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

12call
telefonie en internet