

ALGEMENE VOORWAARDEN WIJWERKENONLINE BV

1. Algemeen

1. WijWerkenOnline B.V. is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 52561593 ("WWO"). Deze algemene voorwaarden van WWO liggen ter inzage op het kantoor van WWO. Voorts zijn deze algemene voorwaarden gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en te downloaden via www.wijwerkenonline.nl
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de afnemer van diensten of producten en/of de partij die daartoe aan WWO opdracht heeft gegeven (hierna gezamenlijk de "Opdrachtgever"), is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte van WWO, op alle diensten en producten die WWO levert en iedere overeenkomst die WWO met een Opdrachtgever sluit (de "Overeenkomst"). Onder WWO worden mede begrepen haar medewerkers en de derden die WWO inzet voor het leveren van diensten en producten, met dien verstande dat zij jegens de Opdrachtgever een beroep kunnen doen op de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
4. Alle termen die in de Overeenkomst zijn aangeduid met een hoofdletter, hebben in deze algemene voorwaarden dezelfde betekenis, tenzij uit de strekking van de Overeenkomst en deze voorwaarden anders blijkt.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
6. Indien WWO in de praktijk een afwijking van deze algemene voorwaarden toestaat of niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de relevante bepalingen van deze voorwaarden niet van toepassing zijn, of dat WWO in enigerlei mate afstand doet van haar recht om strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

2. Aanbiedingen en Dienstverleningsovereenkomst

1. Alle aanbiedingen, offertes en andere uitingen van WWO waarin zij diensten of producten aanbiedt zijn vrijblijvend. Alle door WWO afgegeven voorcalculaties en begrotingen ten aanzien van haar diensten en producten hebben slechts een indicatief karakter.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan WWO verstrekte gegevens waarop WWO haar aanbiedingen, offertes, voorcalculaties of diensten aan Opdrachtgever baseert.
3. Aan een door WWO afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door opdrachtgever aan WWO kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt in geen geval als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door WWO te leveren diensten of producten.

3. Dienstverlening

1. WWO levert aan Opdrachtgever de Diensten als overeengekomen in de Overeenkomst.

2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik van de Werkplek door Gebruikers.
3. Voor zover in de Overeenkomst uitdrukkelijk is afgesproken, zal WWO telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de Werkplek en de Programmatuur.
4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van WWO. WWO zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. WWO kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.
5. WWO kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat namens de Gebruikers van Opdrachtgever voor ondersteuning in aanmerking komen.

4. Gebruik Diensten

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de wijze waarop zij en haar Gebruikers gebruik maken van de Diensten en de wijze waarop zij de Diensten inzetten. Hier valt onder het gebruik van de Programmatuur, het gebruik van de Werkplekken, de controle over en de instellingen van de Programmatuur en de mate waarin de mogelijkheden van de Diensten door Opdrachtgever en haar Gebruikers worden benut.
2. Opdrachtgever staat er voor in dat bij en met het gebruik van de Werkplekken geen regelgeving van overheidswege of contractuele plicht jegens een derde wordt geschonden. Dit houdt onder andere in dat Opdrachtgever en haar Gebruikers zich onthouden van:
 - a. het installeren, downloaden, opslaan of gebruiken van software, (beeld) materiaal of programmatuur in strijd met daaraan verbonden contractuele plichten of licentierechten;
 - b. het ontvangen, downloaden, opslaan, verspreiden, produceren of programmeren van (beeld)materiaal, software of programmatuur dat vanwege de aard of inhoud bij wettelijk voorschrift is verboden en/of naar maatschappelijke normen als onaanvaardbaar, onzedelijk of onbetamelijk kan worden beschouwd;
 - c. het zich zonder toestemming toegang verschaffen tot geautomatiseerde systemen, computers, databases of servers van derden;
 - d. het wissen, veranderen, onbruikbaar maken of gegevens toevoegen aan Software, Programmatuur of aan geautomatiseerde systemen, computers, databases of servers van derden.
3. WWO heeft het recht het gebruik door Opdrachtgever en de Gebruikers van de Werkplekken en Programmatuur te controleren op de hiervoor beschreven uitgesloten handelingen.

5. Uitvoering dienstverlening

1. WWO spant zich in de Diensten met zorg uit te voeren en te leveren overeenkomstig de met Opdrachtgever in de Overeenkomst vastgelegde afspraken en procedures. De Diensten worden geleverd en uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst uitdrukkelijk een kwantitatief en bepaalbaar resultaat is overeengekomen.

2. Alle door WWO genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door WWO genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata en hebben een indicatief karakter. WWO spant zich er voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever) data in acht te nemen. De enkele overschrijding van een door WWO genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt WWO niet in verzuim.
3. WWO levert de Diensten exclusief in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
4. WWO kan wijzigingen in de Programmatuur aanbrengen. WWO is niet gehouden bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Programmatuur specifiek voor Opdrachtgever te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Indien wijziging van de Programmatuur een verandering tot gevolg heeft van de geldende procedures bij Opdrachtgever of de wijze waarop Opdrachtgever gebruik maakt van de Werkplekken, zal WWO Opdrachtgever hierover tijdig inlichten. De kosten van de wijzigingen kunnen doorberekend worden aan Opdrachtgever, in welk geval Opdrachtgever er voor kan kiezen de Overeenkomst met WWO schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging van de Programmatuur in werking treedt, tenzij de wijzigingen verband houden met veranderingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften.
5. Indien WWO op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke of contractuele verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot de Programmatuur, de (inrichting van de) Werkplekken, de Software, de gegevens van Opdrachtgever of de Gebruikers van Opdrachtgever, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. WWO kan de Diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. WWO zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en zo mogelijk buiten kantooruren en na kennisgeving aan Opdrachtgever laten plaatsvinden.
6. Indien WWO Diensten verricht of levert op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door WWO te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan WWO ter uitvoering van de Diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan WWO verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van WWO.
7. WWO levert de Diensten en stelt het gebruik van de Programmatuur beschikbaar vanaf de server van WWO (de "Server"). De Server is eigendom van WWO en ondergebracht in het data center van XS4ALL. WWO beschikt niet over en de Diensten omvatten geen uitwijkcentrum of faciliteit alternatief aan de Server. De Server is online beschikbaar voor het leveren van de Diensten, onverminderd de in deze algemene voorwaarden gemaakte voorbehouden en de voorbehouden als opgenomen in de algemene leveringsvoorwaarden van XS4ALL Internet B.V. of haar rechtsopvolgers (te vinden op www.xs4all.nl). WWO zendt deze voorwaarden op verzoek toe.
8. Alle door WWO bij de uitvoering van de Diensten gebruikte apparatuur, Programmatuur, Software, de Server en overige zaken blijven eigendom en/of het intellectuele eigendom van WWO of diens toeleveranciers, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het gebruik of de ontwikkeling of aanschaf ervan. WWO is niet gehouden Opdrachtgever een fysieke drager, al dan niet met Programmatuur of Software, aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen of te verstrekken.
9. WWO zal met inachtneming van het volgende schema een back-up maken van de op haar Server opgeslagen gegevens van Opdrachtgever (de "Gegevens"):
 - a. dagelijks om 12:00 uur, welke back-up 30 dagen wordt bewaard;
 - b. dagelijks om 18:00 uur, welke back-up 30 dagen wordt bewaard;
 - c. elke eerste dag van de kalendermaand, welke back-up 24 maanden wordt bewaard.
10. WWO zal de Gegevens conform de in voornoemd schema genoemde periodes bewaren. WWO zal op verzoek van Opdrachtgever de Gegevens aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. De tijd die WWO besteedt aan het beschikbaar stellen van de Gegevens worden door WWO in rekening gebracht tegen het standaard uurtarief voor consultancy.

6. Infrastructuur en Apparatuur

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functioneren van de Infrastructuur die noodzakelijk is om iedere Gebruiker in staat te stellen gebruik te maken van de Diensten. Hieronder wordt in ieder geval begrepen een adequate internetaansluiting en de noodzakelijke apparatuur (waaronder een beeldscherm, toetsenbord, muis, computer en een aansluiting op een (netwerk) printer) (de "Apparatuur") compatible en foutloos communicerend met de Programmatuur. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor het installeren, inrichten, parametriseren, tunen en de licentiekosten van de nodige software, (hulp)programmatuur en beveiliging van de Apparatuur, het eventueel aanpassen van de gebruiksomgeving en het bewerkstelligen van de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit. WWO is niet gehouden tot het uitvoeren van enige vorm van dataconversie.
2. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Infrastructuur onderhouden en in een staat houden conform lid 6.1. Voorts staat Opdrachtgever er voor in dat de Infrastructuur is opgezet en onderhouden wordt conform enig wettelijk voorschrift dat van toepassing is.
3. De door WWO beschikbaar gestelde Programmatuur is niet compatible of communiceert niet foutloos met alle op de markt beschikbare Apparatuur ongeacht het merk en type. Op verzoek van Opdrachtgever verricht WWO een onderzoek naar en adviseert zij Opdrachtgever omtrent de geschiktheid van de Infrastructuur (waaronder de Apparatuur) van

Opdrachtgever. Dit onderzoek en het daaruit voortvloeiende advies wordt niet geacht te zijn inbegrepen in de Diensten en wordt separaat door WWO in rekening gebracht conform haar standaard uurtarief voor training, advies en consultancy als genoemd in de Overeenkomst.

7. Vergoeding en betaling

1. De maandelijks door Opdrachtgever aan WWO te betalen Vergoeding uit hoofde van de Diensten worden vooraf gefactureerd en vooraf bij automatische incasso geïncasseerd.
2. De eerste incassopoging van de Vergoeding geschiedt op of rond de 20^e van iedere kalendermaand voorafgaand aan de maand waar de Vergoeding op ziet. Indien de eerste incassopoging niet succesvol is, wordt automatisch binnen 5 dagen na de eerste incassopoging een tweede incassopoging ondernomen.
3. Alle betalingen die Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst of anderszins aan WWO dient te voldoen die niet middels automatische incasso door WWO worden geïnd, worden door Opdrachtgever voldaan overeenkomstig de betalingsvoorwaarden die op de betreffende factuur van WWO staan vermeld.
4. Indien het WWO na twee incassopogingen niet gelukt is een betaling volledig te incasseren of indien Opdrachtgever een gefactureerd bedrag niet voldoet binnen de gestelde betalingstermijn, krijgt Opdrachtgever een laatste schriftelijke notificatie waarin Opdrachtgever aangemaand wordt de betaling alsnog te verrichten binnen een termijn van 7 dagen. Indien betaling binnen deze termijn uitblijft zal Opdrachtgever de levering van Diensten direct opschorten of de Overeenkomst met Opdrachtgever ontbinden. Voorts is Opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente en 15% incassokosten verschuldigd over te openstaande vorderingen.
5. Prijsdalingen of stijgingen ten aanzien van de Software en het gebruik en opslag van de Server en inflatie worden verdisconteerd in de Vergoeding en aan Opdrachtgever doorberekend.
6. Indien WWO op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van WWO.
7. Alle prijzen genoemd in de Overeenkomst zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Opdrachtgever alle betalingen in euro's te voldoen.
8. WWO is gerechtigd de aanspraken op betaling jegens Opdrachtgever aan een derde over te dragen.

8. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging

1. WWO is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of haar Overeenkomst(en) met Opdrachtgever te ontbinden, indien (i) Opdrachtgever zijn verplichtingen jegens WWO uit welke hoofde dan ook niet volledig of niet tijdig nakomt, (ii) na het sluiten van de Overeenkomst WWO feiten en omstandigheden ter kennis komen die WWO goede grond

geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, (iii) indien Opdrachtgever bij het sluiten van een Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is, of (iv) indien door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van WWO kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen. Voorts is WWO bevoegd de Overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van WWO kan worden gevergd.

2. Indien zich een omstandigheid voordoet op grond waarvan WWO gerechtigd zou zijn over te gaan tot opschorting of ontbinding van een Overeenkomst, of indien WWO overgaat tot opschorting en/of ontbinding van een Overeenkomst, is WWO gerechtigd tot vergoeding van alle schade en kosten die daar het gevolg van zijn, daaronder begrepen indirecte schade, misgelopen business opportuniteiten en omzet en incassokosten.
3. Indien een Overeenkomst wordt ontbonden zijn alle vorderingen van WWO op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien WWO de nakoming van verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken op Opdrachtgever voortvloeiende uit de wet en Overeenkomst.
4. Indien WWO overgaat tot opschorting of ontbinding van een Overeenkomst, is WWO op generlei wijze gehouden of aansprakelijk tot vergoeding van schade en/of kosten die daardoor voor Opdrachtgever mochten ontstaan.
5. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door WWO, zal WWO in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van Gegevens conform artikel 5.10.
6. In geval van liquidatie, (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, beslaglegging op de Gegevens of anderszins ten laste van Opdrachtgever, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het WWO vrij om de Overeenkomsten en/of levering van Diensten terstond en met directe ingang op te zeggen en te beëindigen, zonder enige verplichting voor WWO tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van WWO op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

9. Aansprakelijkheden

1. WWO is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting die verhinderd wordt door, of de vergoeding van enige schade die het gevolg is van, overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan (i) overheidsmaatregelen, (ii) elektriciteitsstoring, (iii) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (iv) oorlog, (v) werkbezetting, (vi) staking, (vii) algemene vervoersproblemen, (viii) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden, (ix) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan WWO is verzocht, (x) overmacht van toeleveranciers van WWO, (xi) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever zijn aangedragen.

2. WWO staat er niet voor in dat de Programmatuur en Software foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Mochten zich gebreken in de Programmatuur voordoen, dan zal WWO zich inspannen deze gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door WWO zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk door Opdrachtgever aan WWO zijn gemeld. WWO kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen. WWO staat er voorts niet voor in dat gebreken in Programmatuur en Software die niet zelf door WWO is ontwikkeld, zullen worden verholpen. WWO kan tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Indien de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan Opdrachtgever volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.
3. WWO is niet aansprakelijk voor schade in welke zin dan ook die Opdrachtgever lijdt of waar Opdrachtgever door derden voor aansprakelijk wordt gehouden en die niet het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van WWO of die het gevolg is van een tijdelijke onderbreking van de levering van de Diensten.
4. De aansprakelijkheid van WWO uit hoofde van de Overeenkomst, onrechtmatige daad of enig andere verbintenis is in ieder geval beperkt tot directe schade, die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van WWO tot een bedrag gelijk aan de als laatste door WWO gefactureerde Vergoeding. Voorts vervalt iedere aansprakelijkheid van WWO en de mogelijkheid voor Opdrachtgever om schade te vorderen indien Opdrachtgever WWO niet heeft ingelicht over de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de schade onmiddellijk doch in ieder geval niet later dan 5 dagen nadat deze feiten bij Opdrachtgever bekend waren, ook indien toen nog niet duidelijk was dat deze feiten tot schade zouden kunnen leiden. Ook vervalt de mogelijkheid voor Opdrachtgever om schade te vorderen indien de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de schade tijdig aan WWO bekend zijn gemaakt, doch de vordering tot schadevergoeding niet binnen 12 maanden nadat de schade zich heeft voorgedaan in een juridische procedure aanhangig is gemaakt.
5. Opdrachtgever vrijwaart WWO voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, de Diensten of het gebruik van de Werkplekken door Opdrachtgever of haar Gebruikers schade lijden. Indien WWO uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden WWO zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is WWO, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van WWO en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Opdrachtgever.

10. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom van de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur, Software, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij WWO, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een beperkt gebruiksrecht voor de duur en conform hetgeen daarover is overeengekomen en deze algemene voorwaarden.
2. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
3. Het is Opdrachtgever en haar Gebruikers niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Programmatuur, Software, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen. Het is WWO toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Programmatuur, Software, apparatuur, databestanden en dergelijke in verband met een beperking in de inhoud of (de duur van) het recht tot gebruik hiervan. Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

11. Toepasselijk recht en geschillen

Alle overeenkomsten tussen WWO en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten. Alle geschillen die tussen WWO en Opdrachtgever mochten ontstaan met betrekking tot door WWO aan Opdrachtgever geleverde of te leveren Diensten of daaruit voortvloeiende financiële verplichtingen of (vervolg) overeenkomsten worden exclusief beslecht door de rechtbank in Amsterdam.