

Algemene voorwaarden Servicedesq (handelsnaam van Ethin Group BV)

Versie: 2017.1

Artikel 1. Toepasselijkheid voorwaarden

1. De meest recente versie van deze voorwaarden zijn van toepassing op alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen, waaronder aanbiedingen, overeenkomsten en aanvullende of vervolgoopdrachten tussen Servicedesq (zijnde Ethin Group B.V. en/of aan haar gelieerde vennootschappen en en hun rechtsopvolgers) en een wederpartij (hierna ook 'Cliënt' genoemd).
2. Toepassing van door de wederpartij gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Servicedesq de toepassing daarvan voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk heeft geaccepteerd.
3. Alle (rechts)personen die door Servicedesq bij de uitvoering van enige opdracht van de Cliënt zijn ingeschakeld of betrokken (waaronder medewerkers en bestuurders van Servicedesq en aan Servicedesq gelieerde rechtspersonen) kunnen op de bedingen in deze algemene voorwaarden een beroep doen.
4. Indien meer dan één (rechts)persoon als wederpartij van Servicedesq optreedt of zich als zodanig gedraagt (bijv. door facturen aan Servicedesq te betalen), dan zijn allen voor de verplichtingen jegens Servicedesq hoofdelijk aansprakelijk.
5. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden ongeldig of nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van kracht. Servicedesq en Cliënt zullen alsdan nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel als toegestaan zal worden benaderd.
6. Servicedesq is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Cliënt wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard, indien niet binnen veertien dagen na de mededeling van Servicedesq dat de wijziging zal plaatsvinden, een schriftelijk protest daartegen wordt ontvangen.
7. Cliënt verleent bij voorbaat toestemming aan Servicedesq om aangegane rechten en verplichtingen geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde, waaronder begrepen groepsmaatschappijen van Servicedesq. Cliënt is niet gerechtigd tot overdracht van aangegane rechten en verplichtingen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Servicedesq.
8. Indien deze voorwaarden in een andere taal worden vertaald, zal de Nederlandse tekst bindend zijn.
9. Alle geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter te 's-Gravenhage, onverminderd het recht van Servicedesq om het geschil voor te leggen aan de volgens de wet of toepasselijk internationale verdrag bevoegde rechter.
10. Op alle rechtsverhoudingen en overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing met uitdrukkelijke uitsluiting van regels van internationaal privaatrecht waaronder het Weens Koopverdrag.

Artikel 2. Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en offertes van Servicedesq zijn altijd vrijblijvend en ondeelbaar, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Prijslijsten, brochures, catalogi en andere gegevens die door Servicedesq worden verstrekt, binden Servicedesq niet. Servicedesq is nimmer gebonden aan afwijkingen in een aanvaarding, waaronder begrepen aanvaarding van slechts bepaalde onderdelen van een aanbieding. Leveringstermijnen in een aanbieding zijn steeds indicatief.
2. De overeenkomst komt eerst tot stand wanneer Servicedesq een opdracht schriftelijk heeft bevestigd of wanneer door haar daadwerkelijk uitvoering aan de opdracht is gegeven. Servicedesq heeft tot binnen tien (10) werkdagen nadat de acceptatie van een aanbieding haar heeft bereikt, het recht om haar aanbod te herroepen.

3. Kennelijke vergissingen en schrijf-, druk- of rekenfouten kunnen altijd door Servicedesq worden hersteld.
4. De werkzaamheden en producten betreffen uitsluitend hetgeen in de aanbieding staat beschreven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan Servicedesq verstrekte gegevens waarop Servicedesq haar aanbieding heeft gebaseerd. Werkzaamheden of producten die niet beschreven staan in de aanbieding of een gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatievoorziening door Cliënt worden beschouwd als meerwerk of vervolgoopdracht(en) en worden afzonderlijk in rekening gebracht. Servicedesq is niet gehouden verzoeken tot meerwerk of vervolgoopdrachten te accepteren en kan bedingen dat eerst een nieuwe schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
5. Indien de wederpartij een gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is zij gehouden aan Servicedesq alle met het oog op de uitvoering van de opdracht gemaakte kosten te vergoeden. De wederpartij is tevens gehouden tot vergoeding van winstderving en overige schade.
6. Aanvullende afspraken of wijzigingen in een overeenkomst of toezeggingen van personeel van Servicedesq binden Servicedesq slechts indien deze door de directie van Servicedesq schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 3. Prijzen en betaling

1. Tenzij Servicedesq en Cliënt uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, zal Servicedesq voor de verrichte diensten de volgens de algemene tarieven van Servicedesq geldende bedragen in rekening brengen. De tarieven van Servicedesq zijn in Euro (€) en exclusief omzetbelasting en overige heffingen van overheidswege en werkelijk gemaakte kosten van derden of materialen, alsmede exclusief verpakkings- en verzendkosten.
2. Servicedesq herziet haar algemene tarieven jaarlijks per 1 januari van een jaar. Servicedesq zal steeds gerechtigd zijn de aan de Cliënt in rekening gebrachte prijs per 1 januari van enig jaar te verhogen met het percentage CPI (consumentenprijsindex CBS Nederland).
3. Het door Servicedesq gefactureerde bedrag kan afwijken van eerdere schattingen, offertes of door Cliënt opgegeven budgetten. Indien kostprijsverhogende wijzigingen optreden is Servicedesq gerechtigd de met Cliënt overeengekomen prijs tussentijds te verhogen. Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Cliënt gerechtigd binnen veertien dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt dit recht niet toe indien de aanpassing gebaseerd is op een overeengekomen of bij het aangaan van een overeenkomst kenbare index of (volume)maatstaf.
4. Meerwerk behoeft niet schriftelijk bevestigd te worden. Meerwerk wordt in ieder geval geacht door Cliënt te zijn aanvaard indien niet binnen acht dagen na factuurdatum tegen het verrichten van meerwerk is geprotesteerd.
5. De gegevens uit de administratie van Servicedesq leveren volledig bewijs op voor de door Servicedesq verrichte werkzaamheden en leveringen alsmede van de betalingsverplichting van de wederpartij, onverminderd het recht van de wederpartij tot het leveren van tegenbewijs. Gefactureerde bedragen zijn verschuldigd ongeacht of Cliënt het geleverde in gebruik heeft genomen of daarvan gebruik maakt.
6. Alle facturen zullen door de wederpartij volledig worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bedragen voor bepaalde producten en diensten zoals licentievergoedingen en hosting- of onderhoudsdiensten zijn vooraf per periode verschuldigd. Bij gebreke van specifieke condities zal de wederpartij uiterlijk binnen 8 (acht) dagen na factuurdatum betalen, of uiterlijk bij aflevering van goederen of diensten indien dit eerder is. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Cliënt zijn de vorderingen van Servicedesq op Cliënt onmiddellijk opeisbaar.

7. Na het verstrijken van de betalingstermijn is de wederpartij van rechtswege in verzuim en over het opeisbare bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties conform 6:119a BW verschuldigd. Indien de wederpartij na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is de wederpartij naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van de vordering.
8. Het recht van de wederpartij om vorderingen op Servicedesq te verrekenen wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Daarnaast is de wederpartij niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten.
9. Eventuele overeengekomen betalingskortingen zijn eenmalig, kunnen enkel vereffend worden bij betaling van de betreffende factuur, en geven geen recht op toekomstige kortingen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Bij wijziging van het aantal af te nemen producten, diensten of licenties tijdens de looptijd van een overeenkomst kunnen verleende kortingen of voordelen worden aangepast of herroepen, en/of het geoffreerde prijsniveau worden aangepast. Verlagen in het prijsniveau gelden niet met terugwerkende kracht.
10. Iedere door de wederpartij gedane betaling geschiedt steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van die opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien wederpartij vermeldt dat voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
11. De wederpartij dient klachten over de facturen binnen acht dagen na levering schriftelijk en gemotiveerd rechtstreeks bij Servicedesq op het e-mailadres facturen@Servicedesq.eu in te dienen, bij overschrijding van welke termijn elke aanspraak tegenover Servicedesq vervalt.
12. Servicedesq behoudt zich het recht voor om - indien de kredietwaardigheid van wederpartij daartoe aanleiding geeft - nadere zekerheid voor het nakomen van de betalingsverplichting van de wederpartij te verlangen, bij gebreke waarvan Servicedesq de uitvoering van de overeenkomst direct mag opschorten en/of annuleren. Servicedesq zal in dat geval nimmer gehouden zijn tot betaling van enige schadevergoeding. De wederpartij blijft gehouden de reeds door Servicedesq verrichtte prestatie te vergoeden.

Artikel 4. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

1. Servicedesq blijft te allen tijde eigenaar van de aan wederpartij geleverde goederen zolang de wederpartij niet volledig heeft voldaan aan haar verplichtingen jegens Servicedesq uit hoofde van welke rechtsgrond dan ook. De wederpartij is gedurende deze periode niet bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te vervreemden of te bezwaren. De wederpartij is verplicht om de door Servicedesq geleverde zaken separaat te bewaren. Indien de wederpartij in gebreke blijft aan haar betalingsverplichtingen te voldoen, is zij verplicht om op het eerste verzoek daartoe mee te werken aan de teruggave van geleverde goederen aan Servicedesq, op alle dagen en uren. De wederpartij verleent aan Servicedesq en door haar ingeschakelde derden onherroepelijk het recht en toestemming de locaties waar de zaken zich bevinden te betreden en de zaken terug te nemen.
2. Een Cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Servicedesq mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van haar bedrijf. Cliënt vestigt bij deze bij voorbaat ten gunste van Servicedesq een stil pandrecht op de opbrengst van deze verkoop. Indien Cliënt (mede) uit door Servicedesq geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vestigt Cliënt bij deze bij voorbaat ten gunste van Servicedesq een stil pandrecht op de nieuwe zaak en/of zaken.
3. Bij niet, niet tijdige of niet volledige nakoming van de (betalings)verplichtingen door de wederpartij, heeft Servicedesq een retentierecht op alle goederen die Servicedesq voor of namens de wederpartij onder zich heeft. De wederpartij verleent aan Servicedesq onherroepelijk het recht van parate executie en toestemming de onder retentierecht gehouden goederen onverwijld en zonder nadere kennisgeving onderhands of openbaar te verkopen en het aan Servicedesq verschuldigde (waaronder begrepen alle kosten van de verkoop) op de opbrengst te verhalen en te verrekenen.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

1. Cliënt stemt ermee in dat Servicedesq de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid laat uitvoeren door haar personeel of zo nodig door derden. De toepasselijkheid van artikelen 7:404 en 7:407 BW is uitgesloten, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van de Cliënt is dat de opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd.
2. Indien ingeschakelde derden of toeleveranciers van Servicedesq hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van een opdracht van de Cliënt willen beperken, bedingt Servicedesq bij deze dat elke opdracht de onherroepelijke bevoegdheid inhoudt om eventuele licentie- en leveringsvoorwaarden met inbegrip van aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de Cliënt te aanvaarden. Een afschrift van deze voorwaarden liggen bij Servicedesq ter inzage.
3. Servicedesq zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Servicedesq worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Servicedesq uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Servicedesq garandeert niet dat software, websites, overige programmatuur of diensten zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zullen werken of dat alle fouten en gebreken worden verbeterd. Evenmin staat Servicedesq er voor in dat ontwikkelde programmatuur, websites of andere leveringen goed werken in samenhang met alle soorten of versies van browsers, besturingssystemen, andere programmatuur of apparatuur. Cliënt is gehouden steeds zelf alle gegenereerde gegevens, resultaten of andere uitkomsten nauwgezet te controleren. Transport en transmissie van gegevens geschiedt steeds voor rekening en risico van Cliënt.
4. Cliënt is gehouden aan Servicedesq steeds tijdig en kosteloos alle medewerking te verlenen en alle informatie en geschikte faciliteiten en (hulp)materialen in de gewenste vorm en op gewenste wijze te verstrekken, waaronder begrepen (doch niet beperkt tot): infrastructuur en netwerkfaciliteiten, broncodes, programmatuur, licenties, technische (ontwikkel)documentatie en alle overige gegevens en zaken, waarvan Servicedesq aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk of wenselijk zijn voor het uitvoeren van een overeenkomst. Indien Cliënt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke informatie, kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit. Indien Cliënt niet tijdig of volledig aan deze verplichtingen voldoet, heeft Servicedesq het recht de uitvoering van een overeenkomst of opdracht geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of extra kosten die voortvloeien uit de nalatigheid van Cliënt, waaronder kosten van het door Servicedesq zelf verkrijgen van die middelen, volgens gebruikelijke tarieven aan Cliënt in rekening te brengen.
5. Ingeval medewerkers van Servicedesq op locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, draagt Cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- data-, internet- en communicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten dienen te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van arbeidsomstandigheden.
6. Cliënt draagt het risico en is verantwoordelijk voor de selectie, het gebruik, de beschikbaarheid en de toepassing van alle te gebruiken of te leveren apparatuur, programmatuur, personeel, websites, databestanden en diensten en is verantwoordelijk voor juiste omgevingsfactoren zoals luchtvochtigheid, temperatuur, technische omgevingsseisen e.d., alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
7. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen:
 - a) is in de prestatieverplichting van Servicedesq niet begrepen: (1) het installeren, monteren, implementeren en in bedrijf stellen van goederen, programmatuur of diensten, (2) het ter beschikking stellen van nieuwe versies, (3) het onderhoud, aanpassen of beheer van goederen, programmatuur of websites, (3) het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers of beheerders (4) het leveren van aanverwante benodigde goederen, programmatuur of diensten zoals bijvoorbeeld internetverbinding, een "content management systeem (CMS)" of programma- en databibliotheken (5) het ter beschikking stellen van back-up-, recovery-, storings- of uitwijkdiensten (6) dataconversie (7) werkzaamheden buiten Nederland;

- b) zal Cliënt voor eigen rekening en risico zelf al het door Servicedesq geleverde installeren, parametriseren, tunen en inrichten, en daarvoor en daarnaast al datgene doen wat nodig is om het geleverde binnen de organisatie van Cliënt werkzaam en interoperabel te doen zijn, met inbegrip van het invoeren van data, het uitvoeren van dataconversies en het aanschaffen of aanpassen van alle andere benodigde goederen, data, diensten, programma's, (technische) documentatie of gebruiksinstructies;
 - c) worden er door Servicedesq geen cursussen, (technische) documentatie of gebruiksinstructies gegeven of verstrekt aan Cliënt;
 - d) wordt door Servicedesq geen (kopie van) programma's of broncodes verstrekt aan Cliënt;
 - e) is al het gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van Servicedesq. In een bepaalde periode niet gebruikte capaciteit (bijv. van dataverkeer) kan niet worden overgedragen naar een nieuwe periode. Voor overschrijding van overeengekomen maxima zal Servicedesq een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig haar gebruikelijke tarieven.
 - f) is Cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van programma's of diensten en de wijze waarop programma's of een dienst wordt ingezet alsmede de instructie aan en het gebruik door gebruikers;
 - g) bepaalt Servicedesq op welke wijze zij uitvoering geeft aan een overeenkomst en de wijze van aflevering; Servicedesq is niet gehouden aanwijzingen van Cliënt op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van Servicedesq wijzigen of aanvullen.
 - h) worden leveringen en diensten verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden (van 9.00 uur tot 17.30 uur) van Servicedesq;
 - i) kan Servicedesq voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal van contactpersonen aan wie ondersteuning wordt gegeven;
 - j) worden eventuele vertalingen van teksten in een andere taal voor rekening en risico van Cliënt uitgevoerd door Cliënt zelf. Servicedesq is nimmer verantwoordelijk voor vertaalde tekst;
 - k) is het Cliënt niet toegestaan derden direct of indirect gebruik te laten maken van de door Servicedesq verleende diensten, bijvoorbeeld door 'time-sharing' of 'outsourcing' en is het evenmin toegestaan programma's van Servicedesq bij een derde ter hosting onder te brengen;
 - l) draagt Cliënt voor eigen rekening en risico zorg voor eventueel benodigde vergunningen of andere toestemming van derden.
 - m) aanvaardt Cliënt bij iteratieve ontwikkelmethoden de programma's of diensten steeds in de staat waarin deze zich bevindt (as is, where is) ten tijde van de laatste ontwikkelfase zonder dat Servicedesq gehouden is tot herstel van fouten.
 - n) Wordt ieder gebruiksrecht of licentie verleend voor één verwerkingseenheid of persoon.
8. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor een Cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Wijze van aflevering en acceptatie

9. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Cliënt de programma's of diensten in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Onder 'fouten' wordt mede verstaan het substantieel niet voldoen aan kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programma's, en, ingeval de programma's geheel of gedeeltelijk maatwerkprogramma's betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Cliënt deze kan aantonen, reproduceerbaar is en indien deze een normaal gebruik van de programma's in de weg staat.
10. Indien een acceptatietest is overeengekomen of indien Servicedesq Cliënt verzoekt een test uit te voeren, dient Cliënt onder haar verantwoordelijkheid en voor haar rekening en risico deze test deugdelijk en binnen bekwame tijd, doch uiterlijk binnen 8 dagen na aflevering, installatie of verzoek uit te (laten) voeren door voldoende gekwalificeerd personeel en Servicedesq een afschrift te zenden van een overzichtelijk en begrijpelijk schriftelijk testrapport. Voor finale oplevering, dus ook gedurende een testperiode, is het Cliënt niet toegestaan het geleverde voor operationele, commerciële of productieve doeleinden te gebruiken.

11. Cliënt dient te toetsen of het afgeleverde beantwoordt aan de kenbaar gemaakte en overeengekomen functionele en technische specificaties. Het geleverde zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
 - b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen of door Servicedesq om een test is verzocht: op de eerste dag na de testperiode van acht dagen, dan wel;
 - c. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal indien cliënt van het geleverde vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor commerciële, productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik;
 - d. indien Cliënt enig gebruik maakt van de programmatuur of het geleverde voor productieve, commerciële of operationele doeleinden; op het moment van desbetreffende ingebruikneming;
 - e. bij een iteratieve ontwikkelmethode waarbij bij aanvang of gedurende een overeenkomst geen sprake is van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; na de laatste ontwikkelfase.
12. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat het geleverde fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt Servicedesq hierover uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat het geleverde zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven. Servicedesq zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten op een door haar te bepalen locatie en wijze binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Servicedesq gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties aan te brengen.
13. Acceptatie van het geleverde mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Servicedesq om deze kleine fouten te herstellen in het kader van de garantieregeling van deze voorwaarden. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van websites of gebruikersinterfaces.
14. Acceptatie of ingebruikneming van de programmatuur voor operationele, commerciële of productieve doeleinden door Cliënt heeft tot gevolg dat Servicedesq ten volle gekwetens is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling, levering en terbeschikkingstelling van de programmatuur of diensten en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Servicedesq is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt betreffende kleine gebreken en de garantie volgens deze voorwaarden.
15. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
16. Servicedesq is gerechtigd -doch nimmer verplicht- bij de uitvoering van een overeenkomst gebruik te maken van nieuwe of gewijzigde versies van apparatuur en programmatuur, en mag de inhoud of omvang van haar diensten wijzigen. Servicedesq kan verlangen dat Cliënt haar systeem aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie. Servicedesq kan tevens verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van nieuwe versies of nieuwe mogelijkheden of functies Cliënt een nieuwe schriftelijke overeenkomst met Servicedesq aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Servicedesq is niet gehouden specifiek voor de Cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van een dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van bij Cliënt geldende procedures tot gevolg heeft komen de kosten daarvan voor rekening van Cliënt. Tenzij de wijziging verband houdt met wijzigingen in wet- of regelgeving of Servicedesq aangeeft de kosten van de wijziging voor haar rekening

te nemen, kan Cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt. Vooruitbetaalde bedragen komen in dat geval niet voor restitutie in aanmerking.

Buiten gebruikstelling, opschorting

17. Servicedesq kan een dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Servicedesq zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Cliënt.
18. Servicedesq kan daarnaast een dienst geheel of gedeeltelijk direct buiten gebruik stellen indien het redelijk vermoeden bestaat dat er sprake is van onzorgvuldig, excessief of oneigenlijk gebruik of overtreding van (gebruikers- of licentie) voorwaarden van Servicedesq of haar toeleveranciers. Het is de Cliënt in ieder geval verboden handelingen en/of gedragingen te ontplooiën die in strijd zijn met toepasselijke wet- of regelgeving of de "Netiquette" (de algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet zoals vastgelegd in RFC 1855 en toekomstige aanpassingen hiervan). Hieronder vallen in ieder geval: spamming, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van derden, seksuele of andere vormen van intimidatie of lastig vallen van personen, haatzaaien, E-mail bombing, hacken en deelnemen aan distributed denial of service attacks, danwel hiermee gelijk te stellen handelingen. Cliënt blijft gedurende de buitengebruikstelling de overeengekomen vergoedingen verschuldigd.
19. Indien Servicedesq op grond van een wettelijke verplichting, verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie werkzaamheden verricht met betrekking tot Cliënt, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Cliënt in rekening worden gebracht.

Hostingdiensten, domeinnamen, back-updiensten

20. Bij dienst(en) met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal Servicedesq een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan Cliënt ter hand stellen. Servicedesq aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Cliënt beoogde resultaten. Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Servicedesq gebruikelijke tarieven verschuldigd. Servicedesq staat er niet voor in dat een door Cliënt gewenste domeinnaam aan Cliënt wordt toegekend. Servicedesq kan voorwaarden stellen aan het overzetten of overdragen van hostingdiensten of domeinnamen.
21. Cliënt is en blijft verantwoordelijk voor de selectie van de te back-uppen bestanden, en het dagelijks maken van volledige reservekopieën van gegevens-, programma- en andere bestanden, ook indien Servicedesq daarbij eerder behulpzaam is geweest. Cliënt blijft zelf verantwoordelijk tot nakoming van alle voor haar geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Detacheringsdiensten

22. Indien schriftelijk niet anders overeengekomen, zal de medewerker op basis van veertig uur per week tijdens de voor Cliënt gebruikelijke werkdagen aan Cliënt ter beschikking worden gesteld om onder haar leiding, verantwoordelijkheid en toezicht de overeengekomen werkzaamheden in Nederland te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Cliënt. Cliënt is gehouden tot nakoming van alle relevante wet- en regelgeving ter zake de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden van de gedetacheerde werknemer en vrijwaart Servicedesq voor alle aanspraken die voortvloeien uit, of terug te voeren zijn op, het ter beschikking stellen van de medewerker of de verrichte werkzaamheden voor Cliënt. Het is Cliënt niet toegestaan de ter beschikking gestelde medewerker aan een derde door te lenen of ter beschikking te stellen of andere werkzaamheden uit te laten voeren. Servicedesq is gerechtigd doch nimmer verplicht een gedetacheerde werknemer te vervangen bijvoorbeeld bij ziekte of gebleken ongeschiktheid.

Onderhoudsdiensten

23. Onderhoud omvat uitsluitend onderhoud aan de meest recente versie van programmatuur of diensten welke door Servicedesq worden geleverd voor zover deze steeds op een juiste wijze door Cliënt zijn gebruikt en onderhouden. Het onderhoud wordt uitgevoerd volgens de beoordeling van de urgentie door Servicedesq en met inachtneming van het versie- en releasebeleid van Servicedesq. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe versie is Servicedesq niet meer verplicht tot herstel van fouten of het bieden van onderhoud of ondersteuning met betrekking tot een voorgaande versie.

De kosten voor andere werkzaamheden, zoals herstel van gegevens of herstel tengevolge van onjuist gebruik of andere niet aan Servicedesq toe te rekenen omstandigheden of herstel aan door derden geleverde goederen of diensten, worden volgens de gebruikelijke tarieven in rekening gebracht. Tevens is niet in de onderhoudsprijs begrepen: de kosten van verbruiksartikelen zoals batterijen en toners, de kosten van vervangende onderdelen, modificaties of kosten verbonden aan verplaatsing of verhuizing van apparatuur. Voor het verrichten van onderhoud kan het noodzakelijk zijn het gebruik van apparatuur of diensten te staken of aan Servicedesq te verstrekken. Er bestaat in dat geval geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur of diensten. Cliënt dient voor het aanbieden van apparatuur of diensten ter onderhoud zelf zorg te dragen voor een volledige reservekopie van programmatuur en data.

Internet & Telecommunicatiediensten

24. Servicedesq is steeds gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen diensten te wijzigen. Voor aanvullende diensten kan het noodzakelijk zijn verbonden (hoofd) communicatiediensten af te nemen. Uitsluitend Servicedesq bepaalt het beleid van de inzet van technische hulpmiddelen en overige relevante zaken zoals toekenning en wijziging van SIM-kaarten, IP-adressen, telefoonnummers en transmissiesnelheden en hoeveelheid dataverkeer. Cliënt draagt zelf zorg voor een juist en zorgvuldig gebruik van verstrekte codes en instellingen in haar (computer)systemen. Cliënt is verantwoordelijk voor al het gebruik van de diensten en de gebruikskosten, ongeacht wie gebruik maakt van de diensten. Verlies of diefstal van SIM-kaarten of andere gegevens dient onmiddellijk aan Servicedesq te worden gemeld. Servicedesq mag kosten in rekening brengen voor de vervanging van een gestolen of defecte SIM-kaart.
25. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn Internet- en Telecommunicatiediensten locatiegebonden; partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt Cliënt toegang tot het internet of andere telecommunicatie wordt geboden. Verhuizing of verplaatsing kan slechts plaatsvinden onder de door Servicedesq gestelde (financiële) voorwaarden.

Artikel 6. Verantwoord ondernemen en ethisch handelen

1. Partijen zullen er naar streven een duurzame, maatschappelijk verantwoorde zakelijke relatie met elkaar te onderhouden welke is gebaseerd op vertrouwen, eerlijkheid, transparantie en welwillendheid. Wet- en regelgeving omtrent universele rechten voor mens en dier, arbeidsvoorwaarden voor werknemers, discriminatie en gelijke behandeling, mededinging, privacy, administratieve verplichtingen, omkoping en milieu worden door partijen steeds stipt nageleefd.
2. Cliënt respecteert de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties. Tevens respecteert Cliënt de internationale arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, zoals deze zijn geformuleerd door de International Labour Organisation (ILO). Cliënt neemt adequaat actie om deze conventies na te leven.
3. Partijen zullen zich onthouden van gedragingen of uitlatingen die afbreuk kunnen doen aan het onderscheidend vermogen of de reputatie van de (merk)naam van de ander.
4. Cliënt zal zich onthouden van corruptie of omkoping en nooit, rechtstreeks of via tussenpersonen, geld, geschenken of andere diensten of voordelen aannemen, aanbieden of beloven die de zakelijkheid en/of objectiviteit van de besluitvorming omtrent het verkrijgen of behouden van opdrachten kunnen beïnvloeden of die gericht zijn op het verkrijgen van on gepast voordeel. Bestaande of dreigende belangenconflicten, ongepaste voorstellen en alle andere omstandigheden die een inbreuk kunnen opleveren van hetgeen in dit artikel is beschreven, worden door Cliënt onverwijld gemeld aan Servicedesq.

Artikel 7. Beëindiging overeenkomst

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, worden alle overeenkomsten en abonnementen voor de bepaalde duur van één (1) jaar aangegaan. Opzegging van een overeenkomst is slechts mogelijk na de initiële looptijd (welke als minimale contractperiode geldt) en dient tegen het einde van de lopende termijn schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden bij gebreke waarvan de overeenkomst wordt verlengd met de oorspronkelijke duur. Indien Cliënt (tussentijds) opzegt, behoudt Servicedesq aanspraak op de vergoedingen tot het einde van de lopende termijn. Vooruitbetaalde bedragen komen in geval van opzegging niet voor (pro rata) restitutie in aanmerking. Servicedesq kan naast het bepaalde in dit lid een overeenkomst te allen tijde beëindigen met inachtneming van een termijn van ten minste één (1) maand indien specifieke producten of diensten niet meer worden geleverd of technische of (bedrijfs)economische redenen daartoe aanleiding geven. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
2. Zowel Servicedesq als de Cliënt kunnen de overeenkomst (ongeacht of die voor bepaalde of onbepaalde duur is aangegaan) met onmiddellijke ingang ontbinden:
 - indien de andere partij surséance van betaling of toepassing van de WSNP aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - indien de andere partij in ernstige mate tekort komt in de nakoming haar verplichtingen, voortvloeiende uit de door partijen gesloten overeenkomst.Ingeval van faillissement van Cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan Cliënt ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, licenties of diensten (waaronder doch niet beperkt tot hosting/registratie/ email- en webdiensten) van rechtswege.
3. Indien Cliënt op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen zijn deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking, tenzij Cliënt bewijst dat Servicedesq ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Servicedesq vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 7.4. Onverwijld na het einde van de overeenkomst zal Cliënt ieder gebruik van de apparatuur, programmatuur, licenties of diensten (waaronder doch niet beperkt tot hosting/registratie/email- en overige onlinediensten) en alles wat verder in het kader van de overeenkomst in het bezit is gekomen van Cliënt staken en alle van Servicedesq in zijn bezit zijnde goederen aan Servicedesq kosteloos retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van de overeenkomst zaken zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging Servicedesq onverwijld schriftelijk melding maken.
- 7.5. Bij opzegging, beëindiging, wanbetaling of ontbinding om welke reden dan ook is Servicedesq gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Cliënt op te heffen. Bij ontbinding en/of beëindiging komen de aanspraken van Cliënt jegens Servicedesq ter zake resterende opgebouwde data-, bel- of andere tegoeden te vervallen, zonder dat de Cliënt aanspraak heeft op enige vorm van terugbetaling of compensatie. Servicedesq is niet verplicht Cliënt een kopie van gegevens te verschaffen. Het tijdig exporteren, verhuizen of het maken van een back-up van data blijft voor risico van Cliënt, Servicedesq is niet gehouden hier medewerking aan te verlenen.

Artikel 8. Levering en termijnen

1. Tenzij anders overeengekomen vindt levering steeds FOB plaats af het Servicedesq magazijn te Hazerswoude- Dorp. Deelleveringen kunnen separaat gefactureerd worden. De wederpartij zal de goederen op de door Servicedesq aangegeven datum ophalen. Indien de wederpartij niet voldoet aan haar verplichting tot afname van de geleverde goederen, dient zij de volledige kosten van opslag, (extra) vervoer en overige daaraan verbonden kosten aan Servicedesq te vergoeden.

2. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van goederen of diensten en gegevens gaat op Cliënt over op het moment dat deze in de feitelijke beschikking van Cliënt, een vervoerder of een hulppersoon van Cliënt zijn gebracht.
3. Leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren vastgesteld en zullen zoveel als redelijkerwijs mogelijk in acht worden genomen. Leveringstermijnen zijn altijd indicatief en niet bindend. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Servicedesq niet in verzuim. Bij overschrijding van de overeengekomen leveringstermijn dient de wederpartij Servicedesq schriftelijk in gebreke te stellen en Servicedesq een nadere termijn te gunnen om alsnog te leveren. Deze nadere termijn is gelijk aan de oorspronkelijke levertijd met een maximum van drie maanden.
4. Servicedesq is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Servicedesq gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als Cliënt haar (betalings)verplichtingen uit de overeenkomst niet stipt nakomt of wanneer partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van een overeenkomst zijn overeengekomen. Bij overschrijding van een termijn zal Servicedesq in overleg treden met de wederpartij.
5. Indien wordt overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden of leveringen in fasen zal plaatsvinden of dat er tussentijdse testen zullen worden uitgevoerd of dat er een ontwerp of prototype wordt gemaakt, is Servicedesq steeds gerechtigd verdere werkzaamheden of leveringen op te schorten totdat de wederpartij de eerdere levering of het ontwerp, specificaties, prototype, fase of testen volledig en zonder voorbehoud schriftelijk heeft goedgekeurd en alle verschuldigde bedragen heeft voldaan. Cliënt dient een dergelijke goedkeuring, of een gedetailleerde afkeuring, steeds zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht dagen na verzoek van Servicedesq daartoe schriftelijk te verstrekken, bij gebreke waarvan Servicedesq gerechtigd is de overeenkomst te ontbinden en Cliënt is gehouden aan Servicedesq alle met het oog op de uitvoering van de opdracht of overeenkomst gemaakte kosten te vergoeden. De wederpartij is daarbij tevens gehouden tot vergoeding van winstderving en overige schade.
6. Indien er sprake is van overmacht wordt de leveringstijd stilzwijgend verlengd met de duur van overmacht. Onder overmacht wordt iedere omstandigheid verstaan waardoor de nakoming van de verplichtingen van Servicedesq onmogelijk wordt dan wel in redelijkheid niet van Servicedesq kan worden verlangd, daaronder begrepen (doch niet beperkt tot) werkstakingen, bedrijfs- en communicatiestoornissen, hindernis bij de douane, calamiteiten in datacenters, transportmoeilijkheden en niet of niet tijdige levering door de leveranciers van Servicedesq. Indien de overmacht tenminste 60 aaneengesloten dagen voortduurt, hebben partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Voor zoveel een partij ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, of voor de uitvoering van de opdracht kosten heeft gemaakt, is zij gerechtigd om deze werkzaamheden en kosten separaat te factureren. Partijen kunnen in geval van overmacht geen schadevergoeding vorderen.
7. Indien levering van een besteld goed onmogelijk blijkt te zijn, zal Servicedesq zodanige inspanningen verrichten als de redelijkheid en billijkheid met zich brengen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Stemt Cliënt niet in met levering van het vervangend artikel, dan hebben partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden (zonder kosten).

Artikel 9. Service & Garantie

1. Indien de wederpartij aan Servicedesq zo klachten kenbaar maakt over de geleverde goederen of diensten dan dient de wederpartij Servicedesq met bekwame spoed in de gelegenheid te stellen de zo klachten te onderzoeken. Cliënt dient daartoe een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving te geven van de tekortkoming. Servicedesq zal eventueel nader onderzoek op de minst bezwarende wijze verrichten, waartoe de wederpartij Servicedesq in de gelegenheid dient te stellen, zo nodig door afgifte van goederen of gegevens. Alle redelijke werkelijk gemaakte kosten van het noodzakelijk onderzoek zijn voor rekening van de wederpartij in het geval de klachten ongegrond blijken te zijn.

2. Servicedesq zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen gebreken of fouten in het geleverde binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Servicedesq zijn gemeld. Servicedesq staat er niet voor in dat het geleverde geschikt is voor het feitelijke of door Cliënt beoogde gebruik.

Servicedesq garandeert evenmin dat het geleverde (waaronder begrepen programmatuur) zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Servicedesq volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Servicedesq kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan Servicedesq toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van een (acceptatie)test hadden kunnen worden vastgesteld. Servicedesq heeft geen verplichtingen inzake herstel of van welke aard dan ook voor fouten die na afloop van de genoemde maximale garantietermijn van drie maanden zijn gemeld. De garantietermijn wordt niet verlengd of vernieuwd door uitvoering van garantiewerkzaamheden.

3. Garantie voor door Servicedesq van derden betrokken zaken en diensten, waaronder software en licenties, strekt nimmer verder dan de garantie welke aan Servicedesq in dit kader is verstrekt.
4. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens of dataconversie valt niet onder de garantie of enige onderhoudsverplichting. Evenmin garandeert Servicedesq dat het geleverde niet gehackt kan worden of niet met een virus besmet kan raken of niet geraakt kan worden door ander van buiten komend onheil.
5. De garantieverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van Servicedesq wijzigingen in het geleverde aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Tevens leidt niet nakoming door Cliënt van een of meer verplichtingen uit enige met Servicedesq gesloten overeenkomst tot opschorting van de garantieverplichtingen, zonder dat daartoe een nadere waarschuwing of aanmaning is vereist.
6. Herstel van gebreken zal geschieden op een door Servicedesq te bepalen wijze en locatie. Servicedesq is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties aan te brengen.
7. Ten aanzien van alle aangeboden goederen en diensten gelden toleranties. Dit betekent dat Servicedesq is gerechtigd om binnen redelijke grenzen wijzigingen aan te brengen in haar leveringen opgegeven specificaties indien geen wezenlijke wijziging wordt gebracht in de technische uitvoering of die de operationele of productieve ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan. Dergelijke afwijkingen of kleine fouten ontslaan de wederpartij nimmer van haar verplichtingen uit de overeenkomst.
8. Retourzendingen zijn niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van Servicedesq. Retourzendingen dienen in originele staat te zijn en in originele verpakking te worden verzonden conform verzendinstructies van Servicedesq.
9. Service Level Agreement: Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal Servicedesq steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Servicedesq zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Cliënt te leveren tegenbewijs zal de door Servicedesq gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
10. Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van een overeenkomst tot terbeschikkingstelling van producten, programmatuur of diensten een onderhoudsovereenkomst met Servicedesq is aangegaan, is Servicedesq niet gehouden op een later moment ten behoeve van het geleverde alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

11. De door Servicedesq gegeven adviezen, meningen, verwachtingen, voorspellingen en aanbevelingen kunnen nimmer worden opgevat als een garantie ter zake van toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden.
12. Indien Servicedesq een gebrek aan het geleverde aangetoond acht, zal zij de keuze hebben, hetzij het niet deugdelijk geleverde te herleveren, hetzij te herstellen, hetzij de wederpartij een korting op de koopprijs te geven. In de eerste twee gevallen zal wederpartij indien mogelijk de ondeugdelijk bevonden goederen aan haar retourneren. Gebreken aan een deel van het geleverde geven Cliënt niet het recht tot afkeuring van de gehele geleverde prestatie.
13. De bevoegdheid van de wederpartij zich op een tekortkoming van Servicedesq te beroepen, vervalt indien de wederpartij niet binnen bekwame tijd, in ieder geval binnen 8 dagen nadat zij de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, schriftelijk en met gedetailleerde redenen omkleed bij Servicedesq ter zake heeft geprotesteerd.
14. Ieder recht van reclame vervalt op het moment dat de wederpartij de zaken of een gedeelte ervan heeft bewerkt, veranderd of met andere zaken heeft vermengd.
15. Aan Cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken toe dan welke in deze garantieregeling is beschreven.

Artikel 10. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

1. Servicedesq voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op haar rusten. Servicedesq draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
2. Cliënt geeft hierbij opdracht en toestemming aan Servicedesq om (Persoons)gegevens te verwerken waar nodig voor de uitvoering van de overeenkomst en gebruik van de diensten van Servicedesq. Servicedesq verwerkt deze gegevens voor zorgvuldig vastgestelde doelen, zoals:
 - Beoordelen en accepteren van (potentiële) Cliënten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met of door een Cliënt en het afwickelen van betalingsverkeer.
 - Verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden, productontwikkeling en managementrapportages.
 - Uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten om een relatie met een Cliënt tot stand te brengen, in stand te houden dan wel uit te breiden. Hierbij wordt rekening gehouden met specifieke kenmerken.
 - Waarborgen van de veiligheid en integriteit. Daaronder wordt mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen om fraude (bijvoorbeeld cybercrime, trojan en phishing) tegen te gaan.
 - Voldoen aan wettelijke verplichtingen.
 - Beheren van de relatie met de Cliënt.
3. Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Cliënt zal Servicedesq alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
4. Cliënt vrijwaart Servicedesq voor alle aanspraken van derden die jegens Servicedesq mochten worden ingesteld wegens een niet aan Servicedesq toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens waaronder begrepen wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

5. Indien Servicedesq op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Servicedesq staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
6. De door of vanwege leverancier aan Cliënt verstrekte toegang- of identificatiecodes, certificaten en andere beveiligingsmethoden zijn vertrouwelijk en zullen door Cliënt als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Cliënt kenbaar worden gemaakt. Servicedesq is gerechtigd toegewezen beveiligingsmethoden zoals toegang- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus programmatuur in werking hebben en is gehouden data vrij van virussen, spyware, malware of anderszins schadelijke werking aan te leveren.

Artikel 11. Aansprakelijkheid & vrijwaring

1. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden mede ten gunste van de bestuurders van Servicedesq alsmede van haar werknemers en alle (rechts)personen die bij de uitvoering van de overeenkomst of enige opdracht van de wederpartij is ingeschakeld.
2. Servicedesq is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen in gegevens of goederen die door of namens de wederpartij zijn aangeleverd of voor fouten van door de wederpartij ingeschakelde derden. De wederpartij is verplicht aan Servicedesq verstrekte goederen op eigen kosten voldoende te verzekeren, waaronder begrepen een vervoerverzekering.
3. Servicedesq is niet aansprakelijk voor schade ontstaan na of door opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door Servicedesq vanwege het niet nakomen van een verplichting door de wederpartij, bijv. tot betaling of zekerheidsstelling of wegens een buitengebruikstelling.
4. De totale gezamenlijke aansprakelijkheid van Servicedesq, haar bestuurders alsmede van haar werknemers en een ieder die bij de uitvoering van de overeenkomst of enige opdracht van de wederpartij is ingeschakeld, wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, is beperkt tot vergoeding van daadwerkelijk geleden directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst betreft met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 10.000,= (tienduizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke kosten die de wederpartij heeft moeten maken om de prestatie van Servicedesq aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de wederpartij wordt ontbonden.
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de wederpartij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

De beperking van aansprakelijkheid in dit artikellid 11.4 is niet van toepassing ingeval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Servicedesq.

5. Aansprakelijkheid van Servicedesq voor schade aan door de wederpartij geleverde goederen of voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers of leveranciers van de wederpartij, vermindering of verlies of openbaring van gegevens of documenten, en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 11.4, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.
6. Servicedesq is niet aansprakelijk voor schade of verminderde prestaties als gevolg van het moedwillig verstoren van de dienstverlening door derden. Hieronder vallen onder andere distributed denial of service attacks (DDoS) en aanvallen van hackers.
7. Indien schade is gedekt door een verzekering, is Servicedesq niet gehouden deze schade te vergoeden.
8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de wederpartij uiterlijk binnen acht dagen na het ontstaan van de grond van aansprakelijkheid, deze schriftelijk aan Servicedesq meldt en Servicedesq aansprakelijk houdt. Aanspraken van de wederpartij jegens Servicedesq tot schadevergoeding en overige bevoegdheden en vorderingen vervallen indien deze niet binnen 180 dagen na het ontstaan daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
9. Een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis.
10. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de wederpartij. Derden kunnen nimmer rechten ontleen aan de uitvoering van de overeenkomst door Servicedesq. De wederpartij vrijwaart Servicedesq tegen vorderingen van derden, die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Servicedesq ten behoeve van de wederpartij verrichte werkzaamheden of gedane leveringen.
11. Cliënt is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van goederen welke Servicedesq aan haar of een hulppersoon van Cliënt ter beschikking heeft gesteld.

Artikel 12. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Servicedesq, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt voor de looptijd van de overeenkomst uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Cliënt tot verveelvoudiging of openbaarmaking van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Ieder aan Cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden, niet te verpanden en niet-sublicentieerbaar. Cliënt zal de aangegeven gebruiksvoorwaarden, -bepalingen en -aanwijzingen, waaronder de licentievoorwaarden van toeleveranciers van Servicedesq, steeds strikt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht programmatuur te laden en uit te voeren. Gebruiksrechten worden verleend onder de voorwaarde dat Cliënt alle aan Servicedesq verschuldigde vergoedingen uit welke rechtsgrond dan ook, volledig heeft betaald.

De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie vallen niet onder het gebruiksrecht en worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien Cliënt bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Servicedesq bevat.

2. Indien in afwijking van lid 1 van dit artikel Servicedesq bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van Servicedesq onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, algoritmen, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Servicedesq aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Cliënt zijn of worden gedaan.
3. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent wie rechthebbende is op enig intellectueel of industrieel eigendomsrecht, wordt ervan uitgegaan dat Servicedesq de rechthebbende is, totdat Cliënt het tegendeel bewijst. Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te (doen) verwijderen of te (laten) wijzigen.
4. Het is Servicedesq toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of diensten, bijvoorbeeld met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik daarvan. Het is Cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te (doen) verwijderen of te (laten) ontwijken.
5. Cliënt mag het door Servicedesq geleverde zoals de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van de eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Cliënt is niet gerechtigd programmatuur of diensten van Servicedesq te wijzigen, modificeren, verkopen, verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen, of op welke wijze dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet als indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt.
6. Servicedesq vrijwaart Cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Servicedesq zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt Servicedesq onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Servicedesq. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Servicedesq verlenen om zich, indien nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Servicedesq ter beschikking gestelde materialen of gegevens, dan wel (ii) met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Servicedesq zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Servicedesq een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Servicedesq zo mogelijk zorg dragen dat Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Cliënt. Indien Servicedesq naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Servicedesq het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Servicedesq zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Servicedesq wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten.

7. Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Servicedesq van gegevens, apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen en werken, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie, onderhoud of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal Servicedesq vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren, onderhoud of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
8. Alle door Servicedesq bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Servicedesq of diens toeleveranciers, ook indien Cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Servicedesq.
9. Cliënt zal desgevraagd kosteloos en onverwijld zijn volledige medewerking verlenen aan een door Servicedesq of namens haar uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Cliënt van de licentievoorwaarden en gebruiksbeperkingen.

Artikel 13. Geheimhouding en niet overnamebeding

1. Partijen zijn jegens elkaar verplicht geheimhouding te betrachten ter zake van alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie en/of gegevens gebiedt. Het is partijen derhalve niet toegestaan zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming op enigerlei wijze, direct of indirect, informatie en/of gegevens met betrekking tot de andere partij of de tussen partijen gesloten overeenkomst openbaar te (doen) maken of aan een derde ter beschikking te stellen. Servicedesq heeft evenwel het recht -in het kader van reclame- en referentiedoelende- de naam van Cliënt te gebruiken en aan te geven welke soort werkzaamheden of leveringen aan Cliënt zijn gedaan. De plicht tot geheimhouding eindigt niet na het beëindigen van de overeenkomst, tenzij anders is overeengekomen.
2. Cliënt zal gedurende de looptijd van een overeenkomst alsmede gedurende twee jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van Servicedesq in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Servicedesq.