

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARL PRODUCTS B.V.

Versie 1.0

Datum 4 april 2017

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

De in deze Algemene Voorwaarden geschreven termen hebben, zowel in het enkelvoud als meervoud, de hiernavolgende betekenis.

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** de voorwaarden uit het onderhavige document.
- 1.2. **ARL Products:** de besloten vennootschap ARL Products, gevestigd te Rotterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 24335559.
- 1.3. **Bewerkerovereenkomst:** de bewerkersvoorwaarden die integraal onderdeel uitmaken van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst.
- 1.4. **Data:** alle (persoons)gegevens die middels de Dienst door Opdrachtgever en/of Eindgebruiker worden verwerkt en/of opgeslagen. Data kunnen tevens afkomstig zijn van derde partijen.
- 1.5. **Dienst:** de dienst(en) die ARL Products ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
  - a. *SaaS-dienst: Dienst waarbij specifiek overeengekomen functionaliteit op afstand ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtgever.*
  - b. *Hosting en aanverwante diensten:* Dienst bestaande uit opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting en virtuele servers.
  - c. Andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of offerte van ARL Products.
- 1.6. **Eindgebruiker:** een natuurlijke of rechtspersoon die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever van de Dienst gebruik maakt.
- 1.7. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.8. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie ARL Products een Overeenkomst aangaat krachtens welke ARL Products de Dienst zal uitvoeren.
- 1.9. **Overeenkomst:** iedere verbintenis tussen ARL Products en Opdrachtgever krachtens welke ARL Products de Dienst zal uitvoeren, waarvan deze Algemene Voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
- 1.10. **Website:** <http://www.clubonthenet.nl> dan wel subdomeinen en andere extensies van de betreffende domeinen.

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKEHEID EN RANGORDE

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte of aanbieding van ARL Products ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van

iedere Overeenkomst. De laatste versie van de Algemene Voorwaarden vervangt telkens alle voorgaande versies.

- 2.2. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor ARL Products alleen bindend indien en voor zover deze door ARL Products uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
  - a. eventuele aanvullende voorwaarden;
  - b. de Bewerkerovereenkomst;
  - c. de Overeenkomst;
  - d. deze Algemene Voorwaarden;
  - e. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst.

### **ARTIKEL 3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

- 3.1. De Overeenkomst tussen ARL Products en Opdrachtgever kan op de volgende manieren tot stand komen:
  - a) doordat Opdrachtgever de offerte of de aanbieding van ARL Products schriftelijk heeft aanvaard; of
  - b) Opdrachtgever online voor een specifieke Dienst een bestelling heeft geplaatst.
- 3.2. Indien ARL Products meent de online aangevraagde Diensten te kunnen leveren en indien de aanvraag naar oordeel van ARL Products voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zal ARL Products de aanvraag aanvaarden en Opdrachtgever een (digitale) bevestiging van de Overeenkomst doen toekomen. In dat geval wordt de Overeenkomst geacht te zijn ontstaan op de dag dat de (digitale) bevestiging door ARL Products is verzonden
- 3.3. Tenzij anders is aangegeven, zijn offertes van ARL Products bindend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte of aanbieding door Opdrachtgever wordt ontvangen door ARL Products.
- 3.4. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat ARL Products werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte of het aanbod als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever ARL Products verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- 3.5. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft ARL Products het recht de offerte en de prijzen hierop aan te passen.

### **ARTIKEL 4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

- 4.1. Na totstandkoming van de Overeenkomst zal ARL Products de Dienst conform de Overeenkomst leveren aan Opdrachtgever.

- 4.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft ARL Products het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.
- 4.3. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ARL Products aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan ARL Products worden verstrekt.
- 4.4. Indien de gegevens als bedoeld in artikel 4.3 niet tijdig aan ARL Products worden verstrekt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft ARL Products het recht om nakomingen van haar verplichtingen op te schorten zonder zelf gehouden te zijn tot het uitkeren van enige schadevergoeding.
- 4.5. Eventueel genoemde (leverings)termijnen zijn slechts indicatief en hebben in geen geval een fataal karakter, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **ARTIKEL 5. DUUR EN BEËINDIGING**

- 5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in het aanbod. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden.
- 5.2. De Overeenkomst wordt bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De Overeenkomst kan enkel tussentijds worden beëindigd zoals in deze Algemene Voorwaarden bepaald is, of met goedvinden van beide partijen.
- 5.3. Beide partijen zullen een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht nemen.
- 5.4. ARL Products mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
  - a. Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
  - b. het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
  - c. Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
  - d. de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- 5.5. Indien ARL Products de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.
- 5.6. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van ARL Products op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan making. In het geval van ontbinding door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door ARL Products is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft ARL Products recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.
- 5.7. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever

slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van ARL Products op vergoeding van schade, gedeerde winst en rente.

#### **ARTIKEL 6. PRIJZEN**

- 6.1. Vergoedingen voor het leveren van de Diensten zijn vermeld in het door ARL Products gedane aanbod en/of op de Website. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief btw.
- 6.2. De verschuldigde bedragen zullen na iedere periode aan Opdrachtgever worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.3. ARL Products is gerechtigd de prijzen telkens bij verlenging van de Overeenkomst aan te passen. Indien een leverancier van ARL Products echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is ARL Products gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. ARL Products zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.
- 6.4. ARL Products is gerechtigd de prijscondities tussentijds aan te passen en de Opdrachtgever aanvullend te factureren indien blijkt dat de Opdrachtgever door (organisatorische) wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze Overeenkomst op is ingeschaald.

#### **ARTIKEL 7. BETALINGSVOORWAARDEN**

- 7.1. ARL Products is gerechtigd elektronisch te factureren. Facturen zullen in PDF of ander passend formaat worden verzonden aan het bij ARL Products bekende e-mailadres van Opdrachtgever.
- 7.2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is ARL Products gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst of het tijdelijk opschorten van de Dienst, mits ARL Products minstens 48 uur van tevoren daarvan mededeling doet aan Opdrachtgever.
- 7.3. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, vermeerderd met administratiekosten, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke kosten zoals bepaald en berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten
- 7.4. In bovenstaande gevallen heeft ARL Products voorts het recht de Overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten dan wel buiten gebruik te stellen, onverminderd het recht van ARL Products om vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.
- 7.5. Een vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 7.6. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft ARL Products het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een bankgarantie of borgstelling voor twaalf (12) maanden dienstverlening.

- 7.7. ARL Products kan verlangen (maar is hiertoe niet verplicht) dat de Dienst vooraf middels automatische incasso (periodiek) moet worden voldaan, bijvoorbeeld in het geval de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft. Opdrachtgever dient ARL Products hiervoor te machtigen. Indien Opdrachtgever hieraan niet kan voldoen, is ARL Products gerechtigd hiervoor extra kosten in rekening te brengen.
- 7.8. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de betaling van verschuldigde bedragen op te schorten dan wel te verrekenen.

## **ARTIKEL 8. LEVERING VAN SOFTWARE AS-A-SERVICE DIENSTEN**

- 8.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende SaaS, zijn de bepalingen van dit artikel van toepassing.
- 8.2. ARL Products verleent hiertoe aan Opdrachtgever voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Dienst.
- 8.3. Onder het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid worden tevens alle toekomstige updates van de Dienst verstaan.
- 8.4. Opdrachtgever zal zich opstellen en gedragen met een mate van zorgvuldigheid ten aanzien van de Dienst, die van Opdrachtgever mag worden verwacht.
- 8.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst voor meer dan één onderneming te gebruiken dan wel meerdere Opdrachtgevers te laten werken op één omgeving.
- 8.6. Het is de Opdrachtgever toegestaan om Eindgebruikers aan te maken met als doel toegang tot de Dienst te verlenen. Hiervoor is Opdrachtgever een vergoeding aan de Dienst verschuldigd. Opdrachtgever kan aan deze Eindgebruikers bepaalde rechten toekennen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het handelen van deze Eindgebruikers.
- 8.7. ARL Products kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is ARL Products bevoegd aan Opdrachtgever een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte of dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld dan wel de Dienst te blokkeren. Het blokkeren van de Dienst is eveneens toegestaan indien Opdrachtgever naar oordeel van ARL Products onevenredig veel capaciteit gebruikt van de server(s). Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien het limiet voor opslagruimte, capaciteit of dataverkeer is bereikt.
- 8.8. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst op naam van derden aan te vragen, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden. Hieronder worden niet verstaan de medewerkers van de onderneming of instelling van Opdrachtgever, alsmede het aanmaken van accounts voor Eindgebruikers.
- 8.9. Opdrachtgever dient de toegang tot de Dienst middels de gebruikersnaam en wachtwoord af te schermen voor onbevoegden. In het bijzonder dient Opdrachtgever het wachtwoord strikt geheim te houden. ARL Products mag er vanuit gaan dat alles dat gebeurt vanaf het account van Opdrachtgever en/of Eindgebruiker na aanmelding met zijn gebruikersnaam en wachtwoord, onder leiding en toezicht van Opdrachtgever gebeurt. Alles wat gebeurt via het account

Opdrachtgever en/of Eindgebruiker, valt onder de verantwoordelijkheid en het risico van Opdrachtgever.

## **ARTIKEL 9. HOSTING EN AANVERWANTE DIENSTEN**

- 9.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte dan wel beschikbaar stellen van materiaal aan derden, zoals in geval van hosting van de database van Opdrachtgever, zijn de bepalingen van dit artikel van toepassing.
- 9.2. Indien ARL Products door een derde op de hoogte worden gesteld van onrechtmatige informatie op de servers van ARL Products, dan is ARL Products gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is ARL Products in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever of Eindgebruiker te verstrekken aan een eisende partij of aan de bevoegde instanties. ARL Products zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
- 9.3. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is ARL Products gerechtigd hiervan aangifte te doen. ARL Products kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties ARL Products verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 9.4. Opdrachtgever vrijwaart ARL Products van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever of haar Eindgebruikers opgeslagen Data, informatie, website(s) en dergelijke. Daarbij is ARL Products niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van ARL Products in het kader van de melding door een derde, zelfs niet wanneer de melding onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.
- 9.5. In de Overeenkomst dan wel prijslijst kan worden aangegeven hoeveel Eindgebruikers Opdrachtgever mag autoriseren, zodat zij gebruik kunnen maken van de betreffende Dienst.
- 9.6. Zonder toestemming van ARL Products is het Opdrachtgever verboden de door ARL Products verschaftte gebruikersnamen en wachtwoorden aan derden over te dragen. ARL Products is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies van gebruikersnamen en wachtwoorden van Opdrachtgever dan wel Eindgebruikers.
- 9.7. Het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever of haar Eindgebruikers geschiedt geheel onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever.
- 9.8. ARL Products kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is ARL Products bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte of dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Het blokkeren van de Dienst is eveneens toegestaan indien Opdrachtgever naar oordeel van ARL Products onevenredig veel capaciteit gebruikt van de server(s). Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van Data indien het limiet voor opslagruimte, capaciteit of dataverkeer is bereikt.

- 9.9. Opdrachtgever verstrekt hierbij ARL Products een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van ARL Products verspreide Data te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door ARL Products geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door ARL Products.
- 9.10. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar Eindgebruikers. Eventuele schade welke is veroorzaakt door een Eindgebruiker zal op Opdrachtgever worden verhaald.
- 9.11. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor hard- en software, die bij haar op eigen locatie draait of op een locatie buiten de invloedssfeer van ARL Products. ARL Products geeft hierover geen enkele garantie.
- 9.12. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet door Opdrachtgever handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

#### **ARTIKEL 10. GEDRAGSREGELS**

- 10.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of ARL Products van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- 10.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door ARL Products verboden om met gebruikmaking van de Dienst Data aan te bieden, op te slaan of te verspreiden die:
  - a. onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden;
  - b. onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
  - c. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
  - d. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
  - e. ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat; of
  - f. kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- 10.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van ARL Products of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van ARL Products, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks ARL Products, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 10.4. Indien naar het oordeel van ARL Products hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk

van ARL Products of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen,

slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is ARL Products gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. ARL Products mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

10.5. Opdrachtgever is aansprakelijk voor, en vrijwaart ARL Products volledig tegen, alle door ARL Products geleden schade en kosten als het gevolg van de niet nakoming van de leden 1 t/m 4 van het onderhavige artikel, ongeoorloofd gebruik van de Dienst, wijzigingen aan de Dienst en/of onrechtmatige opslag van Data. Dit artikellid blijft van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

## **ARTIKEL 11. BESCHIKBAARHEID EN ONDERHOUD**

- 11.1. Onverminderd het bepaalde in een eventueel overeengekomen *Service Level Agreement*, geldt het volgende voor wat betreft de beschikbaarheid van de Dienst en eventuele onderbrekingen.
- 11.2. ARL Products neemt technische en organisatorische maatregelen om er voor te zorgen dat de Dienst beschikbaar zal zijn. ARL Products kan echter niet garanderen dat deze genomen maatregelen te allen tijde doeltreffend zullen zijn.
- 11.3. Opdrachtgever is er zich van bewust dat de Dienst afhankelijk is van een stabiele internetverbinding op de locatie waar Opdrachtgever gebruik maakt van de Dienst. ARL Products kan geen invloed uitoefenen op de internetverbinding, netwerk, apparatuur of alle andere diensten/apparaten die niet geleverd zijn door ARL Products.
- 11.4. In aanvulling op het vorige lid kan ARL Products ondersteuning leveren op de werking van de Dienst en de daaraan gerelateerde diensten van derden. ARL Products is echter afhankelijk van de medewerking van Opdrachtgever. De garanties zoals gegeven in een eventueel overeengekomen *Service Level Agreement* kunnen enkel worden gehaald in het geval dat Opdrachtgever haar volledige en tijdige medewerking verleent.
- 11.5. Iedere dag wordt een back-up gemaakt van de gegevens welke zich op de omgeving van Opdrachtgever bevinden. Het tijdstip van het maken van de back-up wordt door ARL Products bepaald. Het maken van de back-up is een service van ARL Products en geeft geen garantie.
- 11.6. ARL Products heeft het recht om haar Dienst, bijbehorende websites of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, en of onderhoud, aanpassing of verbetering van de bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten. ARL Products spant zich in dergelijke buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling.

11.7. In het geval dat ARL Products van mening is dat een buitengebruikstelling van de Dienst – al dan niet tijdens kantooruren – noodzakelijk is voor de goede werking van de Dienst, is zij gerechtigd de Dienst per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever. ARL Products is echter nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

## **ARTIKEL 12. GARANTIES EN WIJZIGINGEN**

- 12.1. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de Dienst afhankelijk is van een stabiele internetverbinding op de locatie waar Opdrachtgever gebruik wilt maken van de Dienst. ARL Products kan geen invloed uitoefenen op internetverbindingen, netwerken, apparatuur of alle andere diensten/apparaten die niet geleverd zijn door ARL Products. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het onderhouden van deze internetverbinding, netwerk, apparatuur of alle andere diensten/apparaten die niet geleverd zijn door ARL Products.
- 12.2. Opdrachtgever aanvaardt dat de Dienst alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Dienst op het moment van aflevering (“as is”), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 12.3. ARL Products zal de gemelde problemen en/of gebreken verhelpen bij de eerst volgende update van de Dienst. Bij urgente problemen en/of gebreken zal ARL Products zich tot het uiterste inspannen de update binnen 1 werkdag uit te voeren en beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.
- 12.4. ARL Products kan niet garanderen dat koppelingen met derde partijen te allen tijde werken en/of voldoende beveiligd zijn. Opdrachtgever is er zich van bewust dat ARL Products hierbij afhankelijk is van (de beschikbaarheid en/of de infrastructuur van) die derde partijen.
- 12.5. Data die afkomstig zijn (uit koppelingen) van derden partijen worden niet door ARL Products gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Hetzelfde geldt voor Data die via dergelijke koppelingen door Opdrachtgever worden verstuurd naar derde partijen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de juistheid en volledigheid van de Data. ARL Products is niet verantwoordelijk voor onjuiste of onvolledige aanlevering van Data door derde partijen, dan wel voor het versturen van Data naar derde partijen, al dan niet via dergelijke koppelingen.
- 12.6. ARL Products mag van tijd tot tijd de functionaliteit van de Dienst aanpassen. Daarbij zijn de feedback en suggesties van Opdrachtgever welkom, maar ARL Products heeft het recht de aanpassingen niet door te voeren indien zij hiervoor redelijke gronden heeft. ARL Products streeft ernaar, maar is hiertoe niet gehouden, minstens twee (2) werkdagen van tevoren te melden dat updates zullen worden uitgevoerd. Opdrachtgever kan in geen geval de oude versie van de Dienst blijven gebruiken of aanspraak maken op een aangekondigde update welke door omstandigheden niet is uitgevoerd.

### **ARTIKEL 13. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

- 13.1. De Intellectuele Eigendomsrechten ten aanzien van de Dienst, de bijbehorende software alsmede alle informatie en afbeeldingen op de Website behoren toe aan ARL Products en/of haar licentiegevers. Deze onderdelen mogen op geen enkele wijze gekopieerd of gebruikt worden zonder aparte schriftelijke toestemming van ARL Products en/of haar licentiegevers, behalve in de gevallen waarin dat wettelijk is toegestaan of zoals in deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst bepaald is.
- 13.2. De Data die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via de Dienst is en blijft eigendom van Opdrachtgever (of dat van haar licentiegevers). ARL Products verkrijgt een beperkt gebruiksrecht om deze Data in te zetten voor het leveren van de Dienst, inclusief voor toekomstige aspecten daarvan. Opdrachtgever kan dit gebruiksrecht intrekken door de betreffende informatie te verwijderen of de intrekking schriftelijk bekend te maken aan ARL Products.
- 13.3. ARL Products zal geen kennis nemen van de Data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Dienst, tenzij dit expliciet is overeengekomen met Opdrachtgever, ARL Products daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel of ARL Products door derden in kennis wordt gesteld van Data met een (vermeend) onrechtmatig dan wel illegaal karakter. In dat geval zal ARL Products zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- 13.4. Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar ARL Products, bijvoorbeeld feedback over een fout, een suggestie voor verbetering of informatie die lijdt tot verbetering – bewust of onbewust, geeft zij ARL Products een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Dienst. Onder deze informatie wordt mede verstaan alle in de Dienst gebruikte, verwerkte en gegenereerde Data. Dit gebruiksrecht geldt niet voor informatie die Opdrachtgever nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.

### **ARTIKEL 14. PERSOONSGEGEVENS**

- 14.1. Indien door middel van de Dienst persoonsgegevens verwerkt worden, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat voorafgaande aan de verwerking de door ARL Products (digitaal) beschikbaar gestelde Bewerkerovereenkomst op de voorgeschreven wijze bevestigd / ondertekend is. Indien geen Bewerkerovereenkomst is overeengekomen, worden de onderstaande bepalingen als Bewerkerovereenkomst aangemerkt.
- 14.2. In het kader van de Dienst is ARL Products tussen partijen aan te merken als bewerker en Opdrachtgever als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 14.3. Partijen verplichten zich over en weer conform de Wet bescherming persoonsgegevens en overige privacy gerelateerde wet- en regelgeving te handelen.
- 14.4. De persoonsgegevens die ARL Products van Opdrachtgever verkrijgt worden enkel gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

- 14.5. ARL Products zal voldoende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens). Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de systemen of infrastructuur van ARL Products bevinden.
- 14.6. Ondanks dat ARL Products conform het vorige lid voldoende beveiligingsmaatregelen dient te treffen, kan ARL Products er niet volledig voor instaan er dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. ARL Products zal bij een dreiging van of daadwerkelijk doorbreken van deze beveiligingsmaatregelen er redelijkerwijs alles aan doen om verlies van persoonsgegevens zoveel mogelijk te beperken.
- 14.7. ARL Products heeft het recht om derden in te schakelen ten behoeve van de verwerking van de persoonsgegevens. Zij zal daartoe dezelfde afspraken met betrekking tot het doel van de verwerking en de beveiligingsmaatregelen opleggen aan die derde.

#### **ARTIKEL 15. GEHEIMHOUDING**

- 15.1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen, waaronder de inhoud van de Overeenkomst. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 15.2. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk: alle informatie die in het kader van de Overeenkomst bij de andere partij bekend wordt, informatie welke naar de aard als vertrouwelijk dient te worden aangemerkt, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de door Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens, of informatie door één der partijen als zodanig is aangeduid.
- 15.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

#### **ARTIKEL 16. AANSPRAKELIJKHEID**

- 16.1. ARL Products is jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
  - a. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
  - b. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om ARL Products er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
  - c. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
  - d. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

- 16.2. ARL Products is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, verdragingschade, schade wegens verlies van gegevens, schade als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door ARL Products gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- 16.3. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 1 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 10.000 euro (exclusief btw).
- 16.4. De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ARL Products.
- 16.5. De aansprakelijkheid van ARL Products wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever ARL Products onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ARL Products ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ARL Products in staat is adequaat te reageren.

#### **ARTIKEL 17. OVERMACHT**

- 17.1. In geval van overmacht, waaronder wordt verstaan – naast hetgeen de wet hierover bepaalt, storingen in de internet- of telecommunicatie-infrastructuur, (D)DoS-aanvallen (Distributed Denial of Service), bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming en in het geval dat ARL Products door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van deze Overeenkomst redelijkerwijs niet van ARL Products kan worden gevergd, zal de uitvoering van deze Overeenkomst door ARL Products worden opgeschort, zonder enige verplichting tot schadevergoeding.
- 17.2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn voor zover dit voortkomt uit de overmachtsituatie.

## **ARTIKEL 18. EXIT**

- 18.1. In geval van beëindiging van de Overeenkomst en in het kader van continuïteit van de informatievoorziening van Opdrachtgever, kunnen partijen in overleg treden over de overdracht van de opgeslagen Data. Overdracht van opgeslagen Data is te allen tijde beperkt tot de mogelijkheden zoals deze door ARL Products worden aangeboden.
- 18.2. Alle werkzaamheden die door ARL Products worden verricht in het kader van de continuïteit van de informatievoorziening van Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst, worden op basis van nacalculatie tegen de op dat moment geldende tarieven in rekening gebracht.
- 18.3. Eén (1) maand na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden en door welke oorzaak dan ook, is ARL Products gerechtigd de Data te verwijderen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **ARTIKEL 19. WIJZIGINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN**

- 19.1. ARL Products is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, mits zij de voorgenomen wijzigingen uiterlijk dertig (30) dagen vooraankondigt bij Opdrachtgever. Deze wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten.
- 19.2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd, zonder het recht van Opdrachtgever de Overeenkomst op te kunnen zeggen.
- 19.3. Indien Opdrachtgever tijdig bezwaar maakt tegen de wijzigingen, zal ARL Products de wijzigingen heroverwegen en intrekken als zij het bezwaar terecht vindt. Indien ARL Products echter de wijzigingen doorzet ondanks het bezwaar van Opdrachtgever, verkrijgt Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te beëindigen per het moment dat de wijzigingen in werking treden.

## **ARTIKEL 20. SLOTBEPALINGEN**

- 20.1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen in verband met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar ARL Products statutair gevestigd is.
- 20.3. Onder "schriftelijk" valt in deze Overeenkomst ook communicatie per e-mail of communicatie via de Dienst, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 20.4. Eventuele rechten en plichten uit de vorige overeenkomst tot levering van de Dienst komen, met ingang van deze Overeenkomst, te vervallen.
- 20.5. Opdrachtgever is niet gerechtigd deze Overeenkomst en al haar rechten en verplichtingen die hieruit voortvloeien, over te dragen aan een derde zonder aparte toestemming van ARL Products.
- 20.6. ARL Products is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.

- 20.7. De door ARL Products ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie (waaronder logfiles) geldt als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 20.8. Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.