

Algemene Voorwaarden ITBear. B.V.

De besloten vennootschap ITBear is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77719174 en is gevestigd aan de Tolhuis 6701, 6537 TC te Nijmegen.

Artikel 1 Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door ITBear.
3. Bedrijf: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf of de particuliere opdrachtgever.
4. Diensten: de Diensten die ITBear aanbiedt zijn: het ontwikkelen van websites, domeinnaamregistratie, hosting van VPS en e-mail alsmede beheer en inrichting van servers.
5. ITBear B.V.: de dienstverlener die Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt.
6. Opdrachtgever: Het Bedrijf of particulier dat ITBear heeft aangesteld, projecten aan ITBear heeft verleend voor Diensten die door ITBear worden uitgevoerd, of waaraan ITBear een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
7. Overeenkomst: elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en ITBear, alsmede voorstellen van ITBear voor Diensten die door ITBear aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door ITBear waar deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel mee vormen.
8. SaaS-Diensten: het door ITBear beschikbaar stellen en houden van programmatuur via internet of andere datanetwerk zonder een fysieke drager te verstrekken aan Opdrachtgever.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van ITBear, elke Overeenkomst tussen ITBear en Opdrachtgever en op elke Dienst die door ITBear wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal ITBear aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met ITBear is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden. De afspraken in de Overeenkomst zijn leidend, en gaan boven deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. De rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst tussen Partijen kunnen niet door Opdrachtgever aan een derde worden overgedragen tenzij ITBear uitdrukkelijk en voorafgaande toestemming verleent aan Opdrachtgever. Het staat ITBear vrij om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.
10. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
11. In het geval ITBear niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 Het Aanbod

1. Alle door ITBear gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeldt.
2. ITBear is slechts aan een Aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft ITBear het recht een Overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor ITBear gegronde reden te weigeren.
3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het Aanbod kunnen ITBear niet binden. Eventuele afbeeldingen en gegevens in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst. Alle aanbiedingen worden voorts gedaan op door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Aanbiedingen vervallen indien de gegevens van Opdrachtgever onjuist dan wel onvolledig zijn.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedragen.
5. Oplevertijden en termijnen in het aanbod van ITBear zijn indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht ITBear niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een Overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van ITBear heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan ITBear te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. ITBear is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
3. Elke Overeenkomst die met ITBear wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan ITBear wordt toegekend, berust bij het Bedrijf en niet bij een individuele persoon die met ITBear is verbonden.
4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde Overeenkomst annuleert, worden de reeds tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.
6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 Duur van de Overeenkomst

1. Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en ITBear een Overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze Overeenkomst in elk geval één jaar, tenzij anders uitdrukkelijk is overeengekomen.
2. De Overeenkomst voor hosting en/of onderhoud wordt elk jaar telkenmale stilzwijgend verlengd met de oorspronkelijk overeengekomen termijn, tenzij Opdrachtgever of ITBear de Overeenkomst schriftelijk heeft beëindigd met een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de overeengekomen periode.
3. Zowel Opdrachtgever als ITBear kunnen de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
4. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet indien ITBear ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd.
5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van ITBear op basis van het gestelde (uur)tarief. De (uren)registratie van ITBear is hierbij leidend.
6. Zowel Opdrachtgever als ITBear kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen met onmiddellijke ingang ingeval een der Partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders dan het

samenvoegen of reconstructie van de onderneming. Indien een situatie zoals hierboven vermeld plaatsvindt, is ITBear nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

7. Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Dit betreft in elk geval de bepalingen inzake de geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid en de geschilbeslechting en rechtskeuzebepaling.

Artikel 6 Uitvoering van de Overeenkomst

1. ITBear zal zich inspannen om de Overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. Bij de uitvoering van de Diensten is ITBear niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen aanvullende werkzaamheden opleveren voor ITBear, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.
3. ITBear is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
4. Indien ITBear op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, komen de hieraan verbonden kosten enkel en alleen voor Opdrachtgever.
5. Indien sprake is van wijzigingen, kan ITBear de uitvoering van de Dienst voortzetten met de gewijzigde versie van de programmatuur. Nimmer is ITBear gehouden of verplicht bepaalde functionaliteiten en/of specifieke eigenschappen te handhaven, wijzigen of toe te voegen.
6. De broncode alsmede de technische documentatie van de Website is te allen tijde uitgesloten van het gebruiksrecht of voorwerp van een overdracht aan Opdrachtgever.
7. Zowel Opdrachtgever als ITBear kan wijzigingen aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de afgenomen (SaaS)-Dienst. De meerkosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is dienen Partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of ITBear de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.
8. ITBear is niet gehouden om een fysieke drager aan Opdrachtgever te verstrekken met de programmatuur.
9. Indien ITBear op grond van de Overeenkomst tevens een back-up maakt van de gegevens van Opdrachtgever, zal ITBear conform de Overeenkomst op vaste momenten een back-up maken en bewaren conform de overgekomen termijn. Opdrachtgever is echter zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de voor hem geldende wettelijke bewaar- en administratieverplichtingen.
10. ITBear is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan haar ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
11. ITBear heeft, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassingen hiervan. Opdrachtgever vrijwaart ITBear uitdrukkelijk van aanspraken van derden ten aanzien van het gebruik van hierboven genoemde.
12. ITBear zal de bronbestanden van de designs bewaren zolang ITBear Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat ITBear Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. ITBear is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Design geeft, is ITBear gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

Artikel 7 Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door ITBear verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat ITBear niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. ITBear is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is ITBear verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door ITBear voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. ITBear kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is ITBear gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 5 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan ITBear.
4. Opdrachtgever is verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van de Website van ITBear te beschermen, en de op de Website rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren.
5. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte apparatuur en een gebruiksomgeving.

Artikel 8 Ontwikkeling Website

1. ITBear kan een advies, plan van aanpak, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal ITBear de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde informatie tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van het ontwikkelen van de Website (waaronder tevens verstaan databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses en ontwerpen).
3. Partijen leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te ontwikkelen Website schriftelijk vast. De Website wordt enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken gemaakt. Indien de gemaakte afspraken te summier zijn om te voldoen aan de wensen van Opdrachtgever, dienen partijen in overleg te treden en de afspraken c.q. de Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.
4. ITBear is te allen tijde gerechtigd goedkeuring van Opdrachtgever te verlangen alvorens een door hem ontwikkeld werk wordt opgeleverd of een hiermee gemoeide gebruikslicentie wordt overdragen.
5. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht van het gebruik van de Website vanaf het moment dat Opdrachtgever volledig aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan, behoudens het geval dat partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen. De bronbestanden zijn expliciet uitgesloten van het gebruik van Opdrachtgever. Tenzij partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden bronbestanden niet aan Opdrachtgever geleverd.
6. De door ITBear ontwikkelde Website is opgeleverd wanneer Opdrachtgever getekend heeft of expliciet akkoord heeft gegeven voor de Website binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen, tenzij een langere termijn is overeengekomen. Hiertoe kan Opdrachtgever de schriftelijke afspraken controleren. Na het ongebruikt verstrijken van deze termijn wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de Website. Eventuele herstelwerkzaamheden na deze termijn worden gezien als meerkosten.
7. Partijen kunnen een testperiode overeenkomen waarin Opdrachtgever eventuele fouten en/of gebreken vaststelt. Deze gebreken moeten schriftelijk gemeld worden aan ITBear. De herstelwerkzaamheden hiervan komen voor rekening van ITBear, tenzij er sprake is van gebruiksfouten of fouten die niet aan ITBear zijn toe te rekenen. De herstelperiode betreft een redelijke termijn, althans in elk geval 7 dagen nadat de gebreken zijn gemeld of zijn bevestigd door ITBear.
8. Indien na de testperiode en/of oplevering wijzigingen gemaakt moeten worden aan de Website, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, welke niet eerder schriftelijk zijn overeengekomen, dienen de wijzigingen op basis van een nieuwe opdracht verricht te worden. Opdrachtgever heeft slechts recht op een beperkt aantal revisierondes welke in overleg vastgesteld worden in de Overeenkomst.

9. Opdrachtgever is op eerste verzoek van ITBear verplicht om door ITBear verstrekte voorstellen te beoordelen, althans binnen de overeengekomen periode. Indien ITBear wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door ITBear gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

10. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat mede afhankelijk is van externe factoren die de ontwikkeling kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en/of diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

Artikel 9 (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door ITBear of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft ITBear recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan ITBear aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.

2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door ITBear bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3. Indien Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is ITBear gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.

4. ITBear spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan ITBear.

5. ITBear spant zich in om de Dienst zoveel mogelijk conform het Aanbod te leveren.

6. Indien Partijen een deeloplevering van de Website overeenkomen, zal ITBear de Website verder ontwikkelen zodra Opdrachtgever haar op- en aanmerkingen schriftelijk heeft gedeeld en ITBear deze wijzigingen heeft bevestigd. Deze veranderingen kunnen gevolgen hebben voor de opleverdatum alsmede reeds overeengekomen budget.

7. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik bij Opdrachtgever. ITBear zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

Artikel 10 Risico overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van het eerste moment van ingebruikneming de website. Indien en voor zover hierbij enige schade is ontstaan bij Opdrachtgever, is ITBear gehouden om tegen de kostprijs van de informatiedragers vervangende Website te leveren. Het opnieuw installeren en/of implementeren dient tegen het overeengekomen tarief te geschieden tenzij anders overeengekomen.

Artikel 11 Garanties

1. ITBear voert de Diensten uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. Tijdens de garantietermijn staat ITBear in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.

2. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door ITBear gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.

3. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op de garantie, is ITBear gehouden om een kosteloos herstel of vervanging uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende aansprakelijkheidsbepalingen van deze algemene voorwaarden.

4. ITBear staat er niet voor in dat de Website zonder fouten en/of onderbrekingen functioneert. ITBear spant zich in om fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel ziet slechts op Website

wat door ITBear zelf is ontwikkeld, en de gebreken door Opdrachtgever tijdig zijn gemeld. ITBear is gerechtigd om het herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Gebreken in programmatuur dat niet door ITBear ontwikkeld is, kan in overleg voor rekening en risico van Opdrachtgever hersteld worden.

5. Opdrachtgever accepteert de Website 'AS IS'.

6. Opdrachtgever dient een geconstateerde gebrek onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan ITBear te melden op een wijze dat ITBear in staat is om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het gebrek is gemeld op het moment dat Opdrachtgever van ITBear een bevestiging van de melding verstrekt aan Opdrachtgever.

7. Enige door ITBear opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van ITBear.

8. De inhoud van het opgeleverde advies van ITBear is niet bindend en slechts adviserend van aard.

Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van ITBear opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van ITBear. ITBear is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

9. Onder herstel wordt tevens verstaan het verstrekken van tijdelijke oplossingen. Onder de garantie valt nimmer het herstel van verminkte of verloren gegevens. ITBear is niet verplicht om deze gegevens te herstellen. Indien overeengekomen kan ITBear naar redelijkheid, medewerking verlenen maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens. Opdrachtgever dient te allen tijde maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken, verminking en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door ITBear verstrekte inlichtingen.

10. ITBear is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website. Hieronder wordt tevens verstaan het niet beschikbaar zijn van de website van Opdrachtgever ten gevolge van een onvoorziene storing c.q. overmacht.

11. Aansprakelijkheid van ITBear voor (het functioneren van) plug-ins van derden is uitgesloten. ITBear is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de Website van ITBear die zonder uitdrukkelijke toestemming van ITBear heeft plaatsgevonden.

12. Tijdens de garantieperiode komt Opdrachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is ITBear niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.

13. Indien een gebrek gedurende de garantietermijn niet onder het kosteloos herstel valt, dient Opdrachtgever de betreffende kosten te vergoeden.

14. ITBear staat er niet voor in dat de ter beschikking te houden programmatuur, in het kader van de SaaS-dienst, tijdig wordt aangepast aan de wijzigingen in relevante wet- en regelgeving maar zal zich hiervoor inspannen om dit zo tijdig mogelijk te realiseren.

Artikel 12 Gebruik en onderhoud website

1. ITBear stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen en ontwikkelde website gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking in het kader van de SaaS-dienst. Het recht tot gebruik van de website is niet-exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar en beperkt aan deze voorwaarden.

2. Indien overgekomen, zal ITBear onderhoud verrichten aan de website. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door Partijen is overeengekomen. Ook indien dit niet expliciet is overeengekomen, kan ITBear onderhoudswerkzaamheden verrichten, of de uitvoering van haar diensten onderbreken indien zij dit noodzakelijk acht ten behoeve van het kunnen verrichten van onderhoud. Het doen van onderhoud kan tevens onderbrekingen veroorzaken in de uitvoering van de diensten, welke voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.

3. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen in de website schriftelijk te melden aan ITBear, waarna ITBear Overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de fouten naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is ITBear gerechtigd om eerst tijdelijke

oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.

4. Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan ITBear.

5. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van ITBear, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en het gebruik van de website.

6. Ten behoeve van het onderhoud is ITBear bevoegd om onder meer (data)bestanden te controleren op onder andere computeraanvallen, computervirussen en onveilige en/of illegale handelingen, alsmede andere handelingen te verrichten die nodig zijn ten behoeve van het onderhoud. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan- en het gebruik van de Website door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.

7. Het onderhoud bevat in beginsel de volgende Diensten (i) correctief, (ii) preventief en (iii) adaptief onderhoud. Ingeval van correctief, preventief en/of adaptief onderhoud, is ITBear gerechtigd om de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever heeft gedurende deze onderbreking geen recht op enige schadevergoeding. ITBear zal de onderbreking zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en niet langer dan noodzakelijk is voor het onderhoud.

8. ITBear is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de techniek van het datanetwerk of telecommunicatienetwerk en andere veranderingen in de door ITBear aangeboden diensten. Deze wijzigingen kunnen mogelijk van invloed zijn op de door Opdrachtgever gebruikte randapparatuur, waarvoor ITBear niet gehouden kan zijn tot het voldoen van enige schadevergoeding.

9. Slechts indien uitdrukkelijk is overeengekomen, omvat het onderhoud ook de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de Websites (updates en/of upgrades). ITBear is gerechtigd hieraan nadere voorwaarden te verbinden.

Artikel 13 (VPS) Hostingdiensten

1. Indien de overeengekomen dienstverlening strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden in het kader van (web)hosting is het hiernavolgende van toepassing. Ook indien ITBear het hostingaccount van Opdrachtgever beheert, en de toegang van Opdrachtgever beperkt is tot het beheerpaneel van de website, kunnen er door ITBear beperkingen gesteld worden aan de grootte van hostingaccount.

2. Het is Opdrachtgever verboden om gegevens te publiceren en te verspreiden via zijn website, in strijd met Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder in elk geval verstaan: gegevens zonder toestemming van de auteursrechthebbende, smadelijke informatie, of informatie die beledigt, discrimineert, bedreigt, racistisch is van aard, haat zaaiend is, en informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat. Ook informatie die de privacy van derden schendt (tevens stalking), alsook torrents, spam en hyperlinks die naar dergelijke informatie verwijst op websites van derden.

3. Ingeval van (mogelijke) strafbare handelingen is ITBear gerechtigd hiervan aangifte te doen en de door Opdrachtgever verstrekte informatie aan de bevoegde instanties te overhandigen, alsmede alle handelingen te verrichten die van haar gevraagd worden in het kader van het onderzoek.

4. ITBear komt het recht toe de Overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden en/of te beëindigen ingeval van misbruik zoals benoemd in het voorgaande lid en/of mogelijke strafbare feiten van Opdrachtgever.

5. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het toebrengen van enige schade of handelingen waarvan hij/zij redelijkerwijs kan vermoeden dat aan andere Opdrachtgevers of de servers schade wordt toegebracht. Indien Opdrachtgever spam verstuurd, en hiervoor herhaaldelijk gewaarschuwd is, en tijdelijk geschorst is, heeft ITBear het recht om Opdrachtgever permanent de toegang te weigeren, zonder vergoeding van enige schadevergoeding. Opdrachtgever kan hierdoor zijn e-mail alleen gebruiken wanneer een externe emailservice wordt aangeschaft die ITBear kan koppelen aan de domeinnaam c.q. website. Het om deze reden wegvallen van e-mail uit het afgenomen (hosting)pakket heeft geen prijsverlaging tot gevolg.

6. Opdrachtgever vrijwaart ITBear voor alle schade als gevolg van bovenstaande. ITBear is niet aansprakelijk voor enige schade door Opdrachtgever geleden door haar optreden.

7. Het is Opdrachtgever verboden de dienstverlening door te verkopen en/of te verhuren, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

8. ITBear kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is ITBear bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.

9. Ingeval van extreem veel dataverkeer is ITBear gerechtigd naar eigen inzicht de website van Opdrachtgever tijdelijk uit de lucht te halen. Hieronder wordt verstaan DDoS aanvallen, brute force attacks, overbelasting van de server of indien Opdrachtgever op een andere manier overlast veroorzaakt aan de server van ITBear.

10. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 14 Connectiviteit

1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het daadwerkelijke verbruik verschilt van het verwachte gebruik, kan de omvang van de afgenomen dienst worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze Overeenkomst.

2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of ander apparaat, tenzij anders overeengekomen.

3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld. Hieronder wordt tevens het e-mailverkeer begrepen.

4. ITBear kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is ITBear bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

Artikel 15 Domeinnaamregistratie

1. ITBear biedt domeinnaamregistratie aan op verzoek van Opdrachtgever tegen de daarvoor geldende tarieven. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het op de hoogte zijn van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat een domeinnaamregistratie geen registratie van merkrecht inhoudt.

2. De domeinnaamregistratie, tevens inhoudende de aanvraag, toekenning, het gebruik en het houderschap van een domeinnaam, is altijd onderworpen aan de regels van de betreffende registrerende instantie. ITBear heeft hierbij enkel een inspanningsverplichting en biedt geen garantie over de toewijzing van een domeinnaam. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het juist aanleveren van een domeinnaam en kan ITBear niet aansprakelijk stellen voor het registreren van een verkeerde domeinnaam wegens een (type)fout van ITBear. Het is aan Opdrachtgever om dit te controleren en eventueel aan te passen.

3. Opdrachtgever is ITBear een vergoeding verschuldigd voor de registratie, het gebruik en het houderschap van de domeinnaam. Opdrachtgever sluit daartoe een overeenkomst van onbepaalde tijd, welke maandelijks opgezegd kan worden. Opdrachtgever is verplicht om de vergoeding per jaar in een keer vooruit te voldoen.

4. Opdrachtgever vrijwaart ITBear voor eventuele aanspraken van derden voortvloeiend uit inbreuken op intellectuele eigendomsrechten en alle aanspraken die verband houden met het gebruik en houderschap van de domeinnaam. Hieronder tevens verstaan alle aanspraken van derden ten aanzien van de content van de Webshop, waarbij ITBear als houder en/of beheerder van de domeinnaam aansprakelijk gesteld wordt. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanspraken van derden. ITBear zal haar regresrecht uitoefenen indien mogelijk.

Artikel 16 Notice en takedown

Indien en voor zover er sprake is van een inbreuk op rechten van ITBear of derden en/of onrechtmatig handelen door Opdrachtgever, is ITBear gerechtigd om dat deel van de SaaS-dienst per direct af te sluiten of Opdrachtgever uit te sluiten van het gebruik. ITBear zal eventuele inbreuk makende/ schadelijke informatie per direct verwijderen. Hierdoor kan het voorkomen dat Opdrachtgever geen of niet volledig gebruik kan maken van de SaaS-dienst van ITBear. In geen geval is ITBear aansprakelijk voor de geleden schade van welke aard dan

ook, ten gevolge van het (tijdelijk) afsluiten van de SaaS-dienst en/of het verwijderen dan wel doorgeven van de door Opdrachtgever geplaatste gegevens.

Artikel 17 Beheer en inrichting servers

1. Als onderdeel van de dienstverlening kan ITBear de servers van Opdrachtgever beheren en inrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Indien is overeengekomen dat ITBear dergelijke beheer en inrichting zal uitvoeren, dient Opdrachtgever haar volledige medewerking, alsmede de toegang tot diens website, account en alle daarvoor vereiste codes en inloggegevens te verstrekken op eerste verzoek van ITBear, tenzij anders overeengekomen.
2. De omvang van het beheer en de inrichting strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Alle wijzigingen of het anderszins doorvoeren van verbeteringen zijdens ITBear, worden aan Opdrachtgever voorgesteld voor zover ITBear het doorvoeren van deze wijzigingen in het belang acht van de Opdrachtgever.
3. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren die de resultaten van de dienst kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering van de dienstverlening benodigde software of diensten van derden. Externe factoren zoals onder andere, maar niet beperkt tot regels, richtlijnen, beleid alsmede technologische ontwikkelingen kunnen daarom van invloed zijn op de werkwijze van ITBear. ITBear zal haar werkzaamheden uitvoeren met inachtneming van voorgenoemde factoren en rekening houden met eventuele wijzigingen daarvan. Voorgenoemde bepalingen leveren Opdrachtgever nimmer een grond voor ontbinding van de Overeenkomst of een recht op schadevergoeding.
4. Indien de werkzaamheden naar inzicht van ITBear haar dienstverlening te buiten gaan, is zij gerechtigd voor dergelijke werkzaamheden een derde in te schakelen of te voorzien in de bemiddeling tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van het uitvoeren van de dienstverlening.
5. Ondanks de overeengekomen dienstverlening van ITBear, heeft Opdrachtgever hiernaast altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de server(s). Indien voor het gebruik licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden.
6. Voor de uitvoering van het beheer en/of de inrichting van de server(s) kan ITBear tevens afhankelijk zijn van de richtlijnen, regels en het beleid van derden. Deze diensten worden dan ook uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende partijen.
7. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan het beheer en/of de inrichting van de server(s) of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met ITBear te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door ITBear zijn gekeurd of waar zij anderszins van tevoren mee heeft ingestemd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Enige schadelijke gevolgen wegens voorgenoemde wijzigingen of aanpassingen zijn geen een grond voor aansprakelijkheid van ITBear.

Artikel 18 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. ITBear is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten.
2. Opdrachtgever kan wijzigingen (laten) aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de SaaS-dienst. De aanvullende kosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is dienen Partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of ITBear de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.

Artikel 19 Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn voor Opdrachtgever zijnde een Bedrijf exclusief omzetbelasting (btw) weergegeven, tenzij anders overeengekomen.
2. ITBear voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen tarief.
3. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor een jaar kan deze vergoeding zowel in een keer vooraf per jaar betaald worden als per maand betaald worden.
4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door ITBear haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot in zijn geheel te voldoen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. ITBear is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
8. Opdrachtgever is gehouden om het overeengekomen bedrag te voldoen binnen de uiterlijke betalingstermijn van 14 dagen.
9. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van ITBear.
10. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 20 Incassobeleid

1. Alle door ITBear gestelde betalingstermijnen betreffen fatale termijnen. Wanneer Opdrachtgever zijnde een Bedrijf niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal ITBear zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien ITBear meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 21 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. ITBear gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en Opdrachtgevers van de website en zal deze slechts conform de privacy statement gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal ITBear de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van ITBear verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever ITBear tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien ITBear op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. Partijen dienen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming te handelen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen na te leven alsmede andere toepasselijke wet- en regelgeving. Partijen dienen hiervoor een verwerkersovereenkomst te sluiten.

5. Opdrachtgever heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming verplichtingen tegenover derden. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. Opdrachtgever is zelf uitsluitend en volledig verantwoordelijk voor de juiste nakoming van deze verplichtingen. ITBear is ten aanzien van deze persoonsgegevens "Verwerker" in de zin van de AVG. ITBear zal zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen.

6. ITBear heeft en zal met (eventueel toekomstige) (toe)leverancier(s) de benodigde verwerkersovereenkomsten sluiten. Dergelijke overeenkomsten zullen - indien noodzakelijk - doorwerking vinden op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en ITBear.

Artikel 22 Opschorting

1. ITBear heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, programmatuur en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, zelfs indien zij wel was betaald, daartoe verplicht zou zijn.

2. ITBear is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daar onder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd. ITBear is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

Artikel 23 Overmacht

1. ITBear is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van ITBear wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van ITBear, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan ITBear zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit, hacking en DDoS aanvallen), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van ITBear buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan twee maanden, kan de Overeenkomst door elk van de Partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de Overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.

4. Indien ITBear bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 24 Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van ITBear, is ITBear uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever ITBear binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en ITBear deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat ITBear in staat is om adequaat te reageren.

2. Indien het verrichten van Diensten door ITBear leidt tot aansprakelijkheid van ITBear, is die aansprakelijkheid beperkt tot de (deel)oplevering van de betreffende website en/of het factuurbedrag van de geleverde diensten zijdens ITBear ten aanzien waarvan de schade is ontstaan, althans tot een bedrag van maximaal XXX euro, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens ITBear. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

3. De aansprakelijkheid van ITBear is voorts beperkt tot het bedrag dat door haar verzekeringsmaatschappij maximaal per gebeurtenis per jaar wordt uitgekeerd.
4. ITBear sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. ITBear is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. Opdrachtgever vrijwaart ITBear voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door ITBear geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van ITBear.
6. Enige door ITBear opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van ITBear. De inhoud van het opgeleverde advies van ITBear is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van ITBear opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van ITBear. ITBear is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
7. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is ITBear nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in het advies van ITBear.
8. ITBear is nimmer aansprakelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van Microsoft Office365 en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de diensten van Microsoft Office365 (hieronder tevens verstaan de door ITBear eventuele ontwikkelde plug-ins en koppelingen van (diensten van) derden).
9. ITBear is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de diensten van Microsoft Office365. Opdrachtgever is voorts zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van Microsoft Office365.
10. ITBear staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens ITBear verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
11. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van ITBear vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij ITBear binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van ITBear.

Artikel 25 Geheimhouding

1. ITBear en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle (vertrouwelijke) informatie die is verkregen in het kader van een Overeenkomst. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de Overeenkomst of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie die zij over elkaar en van elkaar verkrijgen. Alle informatie en gegevensdragers van de andere Partij worden niet aan derden beschikbaar gesteld en dienen strikt geheim te blijven, tenzij de andere Partij voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend daartoe.
2. Opdrachtgever is verplicht om alle Website en andere materialen die door ITBear worden verstrekt geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij ITBear daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.
3. Indien ITBear op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, en ITBear zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is ITBear niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst.
4. De geheimhoudingsverplichting leggen ITBear en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 26 Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten van Microsoft Office365 of andere derden dat door zowel Opdrachtgever als ITBear gebruikt wordt, berust uitsluitend bij Microsoft Office365 of andere derden en wordt niet overgedragen aan Opdrachtgever.

2. De IE-rechten van de (visuele) ontwerpen van de websites, strategieën, adviezen en meer liggen bij ITBear en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever, tenzij partijen dit uitdrukkelijk overeenkomen en Opdrachtgever een daartoe geldelijke vergoeding heeft betaald aan ITBear.
3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van ITBear of Microsoft Office365 of andere derden rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen, te kopiëren of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van ITBear of Microsoft Office365.
4. Opdrachtgever verkrijgt binnen de beperkingen van de licentieovereenkomst met Microsoft Office365 een beperkt gebruiksrecht. Het staat Opdrachtgever vrij om wijzigingen aan te brengen in het door ITBear ontwikkelde. Wijzigingen komen uitdrukkelijk voor eigen rekening en risico van Opdrachtgever zelf.
5. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van ITBear en Microsoft Office365 en ander derden rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de betreffende Overeenkomst respectievelijk de (licentie)overeenkomst tussen Opdrachtgever en Microsoft Office365 of anderen.
6. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet van ITBear. Indien zich inbreuken voortdoen op de IE-rechten van Microsoft Office365, dient Opdrachtgever conform de voorwaarden en de (licentie)overeenkomst met Microsoft Office365 op te treden. ITBear is hierbij uitdrukkelijk niet betrokken.
7. Elke inbreuk van Opdrachtgever op de IE-rechten (en auteursrechten) van ITBear, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 10.000,- euro (zegge: tienduizend euro) en een boete van € 500,- euro (zegge: vijfhonderd euro) voor elke dag dat de inbreuk voortduurt.

Artikel 27 Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan ITBear verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan ITBear zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart ITBear van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart ITBear voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart ITBear voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan ITBear verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
6. Opdrachtgever vrijwaart ITBear van alle aanspraken van Microsoft Office365 of andere derden ten gevolge van het de dienstverlening van ITBear ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 28 Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van ITBear of anderszins klachten heeft over de uitvoering van de Overeenkomst, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@itbear.nl met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil ITBear de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. ITBear zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 29 Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen ITBear en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. ITBear kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen ITBear en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Nijmegen, 1 juli 2020