

## Algemene Voorwaarden ITCOMS BV

### Definities:

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- *ITCOMS*: ITCOMS BV, gevestigd aan de Leemstraat 44 te Roosendaal, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 20161578;
- *Opdrachtgever*: de wederpartij van ITCOMS;
- *Voorwaarden*: deze set algemene voorwaarden;

### Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden gelden voor iedere offerte en iedere overeenkomst, waarbij ITCOMS goederen en/of diensten van welke aard ook aan Opdrachtgever levert.
2. Afwijkingen van en aanvulling op deze Voorwaarden zijn pas geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van algemene inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien en voor zover ITCOMS goederen en/of diensten van derden aan Opdrachtgever levert, zullen mits dat door ITCOMS schriftelijk aan Opdrachtgever is medegedeeld, voor wat betreft die goederen en/of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn. De afwijkende bepalingen in deze Voorwaarden zullen alsdan buiten toepassing blijven. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, zoals hiervoor bedoeld. Die voorwaarden zullen door ITCOMS of rechtstreeks door deze derden worden aangeleverd.
5. Indien enige bepaling van deze Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. ITCOMS en Opdrachtgever zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
6. Indien ITCOMS niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ITCOMS, in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### Artikel 2 Offerte en overeenkomst

1. ITCOMS is slechts aan offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Door deze aanvaarding komt een overeenkomst tot stand. Een overeenkomst komt tevens conform de offerte tot stand indien ITCOMS, zonder schriftelijke bevestiging doch met (stilzwijgende) goedkeuring van Opdrachtgever, aanvangt met de geoffreerde werkzaamheden.
2. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod dan is ITCOMS hier niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ITCOMS anders aangeeft.
3. In offertes en overeenkomsten vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders is aangegeven.
4. Voor overeenkomsten die betrekking hebben op het verlenen van diensten gelden de volgende bepalingen:
  - a. ITCOMS zal aan Opdrachtgever de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst(en) verlenen c.q. implementeren.
  - b. Indien overeengekomen zal ITCOMS de in de overeenkomst vermelde programmatuur op de door ITCOMS aangegeven infrastructuur installeren. ITCOMS is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en goede werking van de infrastructuur van Opdrachtgever of die van derden.
  - c. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Tevens is Opdrachtgever verantwoordelijk voor uitleg van het gebruik aan gebruikers.
  - d. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is ITCOMS niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
  - e. Indien de overeenkomst (tevens) verkoop van apparatuur omvat gelden eveneens de volgende bepalingen:
    1. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. ITCOMS staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.
    2. De door ITCOMS aan Opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan Opdrachtgever onder de conditie "af magazijn" worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal ITCOMS de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. ITCOMS zal Opdrachtgever zo mogelijk tijdig voor de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder van plan is de apparatuur af te leveren. De door ITCOMS aangegeven aflevertijden zijn slechts indicatief.
    3. Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d.
    4. ITCOMS is gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.
- f. Indien de overeenkomst (tevens) IT-ondersteuning omvat gelden eveneens de volgende bepalingen:

1. ITCOMS zal telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt.
2. ITCOMS kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt.
3. ITCOMS zal verzoeken voor ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen.
4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van ITCOMS.

### **Artikel 3 Uitvoering van de overeenkomst**

1. ITCOMS zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Ingeval medewerkers van ITCOMS op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever, kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten zoals een werkruimte met computer- data- en telecommunicatiefaciliteiten.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ITCOMS aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan ITCOMS worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ITCOMS zijn verstrekt, heeft ITCOMS het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen.
4. ITCOMS is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat ITCOMS is uitgegaan van de door Opdrachtgever verstrekte onjuiste gegevens.
5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft ITCOMS het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

### **Artikel 4 Contractduur; uitvoeringstermijn**

1. Ingeval van een duurovereenkomst wordt deze aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur. De duur van de overeenkomst wordt telkens voor de duur van de oorspronkelijke periode stilzwijgend verlengd, tenzij Opdrachtgever of ITCOMS de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden voor het einde van de betreffende toepasselijke periode of abonnementstermijn.
2. Overeengekomen termijnen voor het verrichten van diensten, alsmede voor levering van goederen/software of de installatie daarvan zijn nimmer fataal. Indien ITCOMS niet binnen de afgesproken termijn de desbetreffende diensten verricht, goederen/software (af)levert en/of installeert, is zij niet reeds door dat feit in verzuim. Er is sprake van verzuim als Opdrachtgever ITCOMS per aangetekende brief in gebreke heeft gesteld met inachtneming van een termijn van tenminste 14 dagen.

### **Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. ITCOMS zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst kwalitatieve consequenties heeft, zal ITCOMS Opdrachtgever hierover van tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal ITCOMS daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële consequenties heeft.

### **Artikel 6 Inschakeling van derden**

1. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst door ITCOMS inschakeling van derden noodzakelijk is, is Opdrachtgever gehouden om de kosten van deze derden te vergoeden.
2. Voor zover mogelijk zal ITCOMS ervoor zorgen dat de facturen van deze derden rechtstreeks aan Opdrachtgever worden verzonden.
3. Verloopt betaling aan derden via ITCOMS, dan is deze gerechtigd een voorschot op de kosten te verlangen. Ook is hij gerechtigd tot het door berekenen van een toeslag voor administratiekosten.
4. Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat ITCOMS voor het bemiddelen bij het leveren van bepaalde diensten provisie kan ontvangen van deze derden.
5. ITCOMS is op geen enkele wijze aansprakelijk voor enige tekortkoming van de ingeschakelde derden.

*Artikel 7 tot en met 12 zijn van toepassing op abonnementsdiensten (en eventuele daarbij te leveren hardware) die worden aangeboden door ITCOMS, waaronder – maar niet uitsluitend – IP telefonie (IPT/VoIP), Virtual Private Networking (VPN), Pinnen over IP (PoIP), Internet (Ethernet Acces/XDSL), Alarmering over IP (AoIP), virtual desktop services en overige online/cloud computing services.*

## **Artikel 7 Gedragsregels Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever (waaronder in dit artikel tevens worden begrepen de (rechts)personen die bij of namens Opdrachtgever gebruik maken van de diensten) zal de diensten en hetgeen hem verder ten aanzien van de diensten ter beschikking is gesteld als goed huisvader en op correcte wijze gebruiken. Indien aan Opdrachtgever apparatuur in bruikleen/huur is verstrekt, is Opdrachtgever gehouden deze op eerste verzoek van ITCOMS in goede staat in te leveren. ITCOMS is gerechtigd om in bruikleen gegeven/verhuurde apparatuur ten alle tijde te vervangen, indien zij dit noodzakelijk acht. Opdrachtgever is gehouden om instructies ten aanzien hiervan op te volgen.
2. Opdrachtgever zal op geen enkele wijze andere gebruikers van de diensten beperken of hinderen in hun toegang en/of genot van het gebruik van de diensten.
3. Opdrachtgever zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ITCOMS en diens toeleveranciers (hierna tezamen ook te noemen: ITCOMS).
4. Opdrachtgever zal geen (computer)virusen of andere bestanden verspreiden die de (werking van de) diensten door en/of door ITCOMS en/of derden gebruikte software, de Router of de randapparatuur kunnen beschadigen.
5. Opdrachtgever zal geen toegangscode(s) misbruiken of (proberen) beveiligingsmaatregelen te doorbreken verband houdend met en/of gebruikmakend van de diensten.
6. Opdrachtgever zal niet ongeraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) verzenden.
7. Opdrachtgever zal zich niet uitgeven voor een ander (phishing) met gebruikmaking van de diensten.
8. Opdrachtgever zal zich niet schuldig maken aan enig strafbaar feit op grond van enig wettelijk voorschrift met gebruikmaking van de diensten.
9. Opdrachtgever zal niet opzettelijk of door onachtzaamheid, noch door handelen, noch door nalaten een overmachtssituatie bevorderen, uitlokken of veroorzaken. Als overmacht wordt in dit kader in elk geval – doch niet uitsluitend – gezien de gevallen als genoemd in artikel 21 lid 1 van de 'Voorwaarden'.
10. Opdrachtgever zal geen door ITCOMS aangebrachte (configuratie)instellingen en/of (type)markeringen en/of logo's in of aan de Router en/of Randapparatuur veranderen of verwijderen, noch de Router en/of Randapparatuur herplaatsen, zonder de schriftelijke toestemming van ITCOMS.
11. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om het signaal dat van ITCOMS wordt ontvangen openbaar te maken, te verveelvoudigen of anderszins aan te wenden dan voor eigen gebruik. In het bijzonder is het delen of doorgeven van signalen naar derden niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van ITCOMS.
12. Opdrachtgever zal de diensten aanwenden voor normaal, niet excessief gebruik. Er is in elk geval sprake van excessief gebruik indien Opdrachtgever het gemiddeld gebruik van andere Opdrachtgevers, naar het oordeel van ITCOMS, meer dan vijf (5) maal overschrijdt.
13. Opdrachtgever zal de diensten gebruiken geheel overeenkomstig de beschrijving/aanwijzing door ITCOMS of diens toeleverancier(s). Dit geldt voor alle online-/clouddiensten die door ITCOMS worden (door)geleverd.

## **Artikel 8 Voorbeeld-/testomgeving en modellen**

1. Is aan Opdrachtgever een test laten zien of verstrekt of de werking van de diensten als voorbeeld getoond, dan wordt dit vermoed slechts een aanduiding te zijn geweest, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat hetgeen geleverd zal worden daarmee exact zal overeenstemmen.
2. Geringe afwijkingen in de uiteindelijke werking of de ter beschikking gestelde apparatuur, geven Opdrachtgever niet het recht de opdracht te weigeren, de overeenkomst te (laten) ontbinden en/of schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 9 Werking en beschikbaarheid van de diensten**

1. ITCOMS streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de diensten. ITCOMS is echter afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar ITCOMS weinig of geen invloed op kan uitoefenen.
2. Onbeschikbaarheid/storing als gevolg van een (netwerk)defect bij Opdrachtgever of als gevolg van preventief en periodiek onderhoud wordt niet gezien als onbeschikbaarheid van de diensten.
3. Ten behoeve van periodiek en preventief onderhoud, updates etc. is ITCOMS dan wel diens toeleverancier gerechtigd de servers (en daarmee de diensten) tijdelijk buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever dient enige mate van ongemak hiervan te dulden.
4. Indien de servers ten behoeve van onderhoud gedurende langere tijd buiten gebruik worden gesteld, zal Opdrachtgever daarover zoveel mogelijk vooraf worden geïnformeerd, in beginsel via publicatie op de 'Beheerpagina'. Daarbij zal indien mogelijk informatie worden verschaft over het moment van onderhoud en de te verwachten 'down time'. Gepland onderhoud zal in beginsel vier werkdagen van tevoren worden aangekondigd en zal steeds zoveel mogelijk plaatsvinden tussen 0.00u en 07.00u. Bij niet gepland onderhoud of acuut noodzakelijk (of preventief) onderhoud kan aankondiging kort tevoren plaatsvinden. Bij calamiteiten kan aankondiging achterwege worden gelaten.
5. Niet aangekondigde storingen (in het functioneren van) de diensten dienen zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij ITCOMS. Gemelde storingen worden zo spoedig mogelijk door ITCOMS en/of diens toeleverancier onderzocht, tenzij dit redelijkerwijs onmogelijk/onnodig is.
6. ITCOMS is gerechtigd de kosten voor onderzoek en herstel van storingen/gebreken in rekening te brengen bij Opdrachtgever in geval storingen/gebreken zijn ontstaan door gebruiksfouten, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik of andere aan Opdrachtgever toe te rekenen

oorzaken en factoren.

7. ITCOMS is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever lijdt in verband met het buiten gebruik zijn van de diensten. Indien de onderbreking naar verwachting langer zal aanhouden dan vooraf ingeschat en/of als niet-acceptabel wordt beschouwd (één en ander ter beoordeling van ITCOMS), zal ITCOMS zich inspannen om zo spoedig mogelijk een alternatieve en/of tijdelijke oplossing te vinden.

8. ITCOMS is gerechtigd de diensten buiten gebruik te (laten) stellen indien blijkt dat het elektronische communicatieverkeer hinder ondervindt door het gebruik van de diensten door Opdrachtgever of door de door Opdrachtgever aangesloten apparatuur. In dat geval zal Opdrachtgever alle instructies en voorschriften die dienaangaande door of vanwege ITCOMS worden gegeven opvolgen en de daaraan verbonden (financiële) gevolgen aanvaarden.

9. De werking van de diensten is afhankelijk van het overige gebruik op de verbinding. Telefoon, internet en PIN verkeer kan mogelijk hinder ondervinden, bijvoorbeeld van door Opdrachtgever veroorzaakte (over)belasting van de verbinding in de upstream richting.

#### **Artikel 10           Telefonie**

1. ITCOMS zal uitgegeven telefoonnummers niet standaard op (laten) nemen in de telefoongids of leveren aan nummerinformatiediensten.
2. ITCOMS is gerechtigd telefoonnummers te wijzigen indien wet- of regelgeving of andere beslissingen van overheidswege dit noodzakelijk maken.
3. ITCOMS bewaart zogenaamde call data records, die gebruikt worden voor het bepalen van de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen gedurende twee maanden na registratie van het gesprek. Opdrachtgever kan na een periode van twee maanden na het betreffende gesprek derhalve niet reclameren.

#### **Artikel 11           Tarieven en tariefswijzigingen**

1. De meest actuele tarieven kunnen ten alle tijde worden opgevraagd bij ITCOMS. Het door Opdrachtgever verschuldigde tarief bestaat onder mee uit eenmalig verschuldigde bedragen en maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen. Alle bedragen zijn in Euro's en zijn exclusief omzetbelasting.
2. Verbruiks(afhankelijke) kosten, zoals – maar niet uitsluitend – eenmalige extra kosten, variabele kosten, pintransactiekosten, gesprekskosten en starttarieven, zijn aan verandering onderhevig. Internationale gesprekskosten en gesprekskosten voor lijnen die beginnen met 087, 088 en 0900, kunnen zonder aankondiging van reden in prijs verhoogd worden. Wijziging in kosten voor nationale gesprekken worden minimaal drie (3) weken vooraf aangekondigd. Bij prijsverhogingen van verbruik afhankelijke kosten is Opdrachtgever niet gerechtigd de diensten te beëindigen.
3. Voor het bepalen van de bedragen die Opdrachtgever voor het gebruik van de diensten verschuldigd is aan ITCOMS, zijn de administratieve gegevens van ITCOMS beslissend, tenzij Opdrachtgever aantoont dat deze onjuist zijn.
4. De tarieven worden jaarlijks verhoogd conform de consumentenprijsindex van het CBS, reeks alle huishoudens.
5. Eventuele kostenverhogende factoren door hogere (inkoop)prijzen en kosten kunnen worden doorberekend. Deze worden ten minste drie weken voorafgaand aan de inwerkingtreding aangekondigd.

#### **Artikel 12           Betaling abonnementen**

1. Ten aanzien van diensten die met regelmaat/periodiek worden afgenomen (abonnement) is Opdrachtgever gehouden de verschuldigde bedragen voor het einde van elke maand bij voorafbetaling te voldoen, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Eventuele eenmalige (entree)kosten worden zoveel mogelijk in de eerste facturatie meegenomen.
2. Bij de vooruitbetaling van de diensten vindt elke maand ook bij achterafbetaling de facturatie van de gebruikskosten (bijv. t.b.v. telefonie) ten aanzien van de diensten en eventuele overige variabele en/of eenmalige kosten plaats.
3. Betaling van de facturen geschiedt door middel van automatische incasso, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen. Opdrachtgever machtigt ITCOMS om de factuurbedragen via een automatische incasso te incasseren. Opdrachtgever zal volledig meewerken en alles doen dat nodig is om de machtiging voor automatische incasso door ITCOMS mogelijk te maken en in stand te houden. Indien en voor zover geen gebruik wordt gemaakt / kan worden gemaakt van automatische incasso is ITCOMS gerechtigd bij het factuurbedrag 5% kredietbeperking op te tellen. Uitsluitend bij betaling binnen de aangegeven betalingstermijn hoeft dit kredietbeperkingsbedrag niet te worden betaald. De maximale betalingstermijn bedraagt ten alle tijde 14 dagen vanaf de factuurdatum.
4. Artikel 13 en 14 zijn verder van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 13           Honorarium, kosten en tarieven**

1. Voor offertes en overeenkomsten (niet zijnde abonnementsdiensten als bedoeld in artikel 7 tot en met 12) waarin een vast honorarium wordt aangeboden of overeengekomen gelden leden 2, 4, 5, 7, 8 en 9 van dit artikel. Voor werkzaamheden waarbij geen vast honorarium is overeengekomen, gelden leden 2, 3, 4, 5, 6, 8 en 9 van dit artikel.
2. Voor zover niet uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn bedragen altijd exclusief de verschuldigde omzetbelasting (BTW).
3. De honorering van ITCOMS berust op uurtarieven - tenzij een andere wijze van beloning is overeengekomen – waarbij het volgende van toepassing is:

- Het geldende uurtarief is opgenomen in de overeenkomst.
  - Reis uren worden beschouwd als declarabele uren. Per dag komt echter het eerste reis uur voor rekening van ITCOMS.
  - Declarabel zijn alle uren die direct verband houden met de werkzaamheden zoals vermeld onder 'Omschrijving opdracht' in de offerte of opdrachtbevestiging. Hieronder zijn in ieder geval begrepen alle uren die in het kader van de opdracht besteed worden aan; bezoek aan en/of contact met Opdrachtgever, relaties en derden; het opstellen en uitwerken van rapportages en verslagen; het operationeel maken van door Opdrachtgever noodzakelijk geachte hulpmiddelen; het uitvoeren van onderzoek; het bijwonen van meetings en het voeren van overleg.
  - Niet declarabel zijn alle uren direct verband houden met het in staat zijn van ITCOMS tot het uitvoeren van de opdracht. Hieronder zijn in ieder geval begrepen alle uren die besteed worden aan: het bijhouden van algemene kennis en marktontwikkelingen, lunches, verkrijging van opdrachten, auto-onderhoud en het bijhouden van registraties voor declaraties en de financiële administratie
4. Voor wat betreft de volgende redelijkerwijs gemaakte kosten geldt, voor zover niet anders overeengekomen:
- Lunch en consumpties tijdens kantooruren: geheel voor rekening van ITCOMS.
  - Diner, overnachting, ontbijt en overige kosten die verband houden met verblijf elders: geheel voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten kunnen alleen in rekening gebracht worden na toestemming vooraf van Opdrachtgever.
  - Auto: per gereden kilometer komt een bedrag van €0,45 voor rekening van Opdrachtgever. Reis uren en kilometerkosten worden bepaald aan de hand van de reistijd en afstand tussen werkplek van de medewerker van ITCOMS en het kantoor van ITCOMS te Roosendaal. Afwijkende afspraken die zijn vastgelegd in de overeenkomst prevaleren.
5. ITCOMS verplicht zich een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek ter inzage beschikbaar te stellen. Deze verplichting geldt slechts dan, indien niet op basis van een overeengekomen vaste vergoeding wordt gewerkt.
6. Partijen kunnen, bij het tot stand komen van de overeenkomst, een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW, reis uren, reis- en verblijfkosten.
7. Bij opdrachten met een looptijd langer dan een maand zullen de verschuldigde kosten maandelijks in rekening worden gebracht.
8. Een voorschot op het honorarium en de kosten kan worden overeengekomen of door ITCOMS worden gevorderd indien ITCOMS daartoe aanleiding ziet. ITCOMS heeft tevens het recht andere wijze van zekerheid tot nakoming/voldoening van het honorarium door Opdrachtgever te verlangen, alvorens over te gaan tot het verlenen van de diensten/werkzaamheden en/of leveren van producten. Kosten van derden kunnen bij ontvangst van facturen van derden onmiddellijk worden doorbelast.
9. Indien ITCOMS met Opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is ITCOMS in overleg met Opdrachtgever een keer per jaar gerechtigd tot de verhoging van dit honorarium of uurtarief met de CBS prijsindex van het voorgaande jaar.

#### **Artikel 14 Betaling en incasso**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum. Na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde termijn is Opdrachtgever in verzuim; Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag de wettelijke rente verschuldigd.
2. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening, korting of opschorting van het door hem aan ITCOMS verschuldigde. Bezwaren tegen de (hoogte van de) factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
3. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Opdrachtgever zullen de verplichtingen van Opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar zijn.
4. Indien Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van de Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten, zijnde 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,-. Indien ITCOMS echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op Opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
5. Door Opdrachtgever gedane betalingen worden in de eerste plaats in mindering gebracht op de kosten, vervolgens op de opengevallen rente en tenslotte op de hoofdsom en de lopende rente.
6. ITCOMS is ten alle tijde gerechtigd zekerheid te verlangen ten aanzien van de (nakoming) van bedragen / facturen, bijvoorbeeld in de vorm van een bankgarantie of borgsom.

#### **Artikel 15 Eigendomsvoorbehoud**

1. ITCOMS behoudt zich de eigendom voor van alle goederen die zij in het kader van een overeenkomst met Opdrachtgever aan laatstgenoemde levert, totdat Opdrachtgever aan al haar financiële verplichtingen ten opzichte van ITCOMS uit de desbetreffende overeenkomst en uit eerdere en latere overeenkomsten met ITCOMS volledig heeft voldaan. Evenzo blijft ITCOMS rechthebbende met betrekking tot alle immateriële goederen die zij in het kader van enige overeenkomst aan Opdrachtgever dient over te dragen zolang Opdrachtgever niet aan al haar verplichtingen uit de desbetreffende overeenkomst en eerdere en later overeenkomsten met ITCOMS heeft voldaan.

2. Indien ITCOMS in het kader van een overeenkomst met Opdrachtgever auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten aan Opdrachtgever dient over te dragen, blijven deze rechten aan opdrachtnemer voorbehouden totdat Opdrachtgever aan alle verplichtingen uit de overeenkomst en uit eerdere en latere overeenkomsten met opdrachtnemer heeft voldaan.

#### **Artikel 16            Garantie geleverde goederen (apparatuur)**

1. ITCOMS zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de geleverde goederen (apparatuur), alsmede in onderdelen die door ITCOMS in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering bij ITCOMS zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van ITCOMS niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is ITCOMS gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur.

2. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van ITCOMS. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van ITCOMS wijzigingen in de apparatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

3. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door ITCOMS in rekening worden gebracht volgens de gebruikelijke tarieven.

4. ITCOMS heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in dit artikel lid 1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

#### **Artikel 17            Reclames**

1. Reclames met betrekking tot de door ITCOMS 's verrichte werkzaamheden en/of factuurbedrag dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ITCOMS kenbaar te worden gemaakt, bij voorkeur binnen 2 (twee) weken, doch uiterlijk binnen 4 (vier) weken, na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, na de verzenddatum van de factuur, stukken of informatie waarover Opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 2 weken, doch uiterlijk binnen 4 weken na de ontdekking van het gebrek indien Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken.

2. Reclames als bedoeld in het eerste lid schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

3. In geval van een terecht uitgebrachte reclame (zulks naar het oordeel van ITCOMS) heeft ITCOMS de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte facturen, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden, of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van de reeds betaalde facturen.

#### **Artikel 18            Intellectueel eigendomsrecht en andere eigendomsrechten**

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen documentatie, rapporten, offertes berusten uitsluitend bij ITCOMS, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de in dit eerste lid genoemde werken te verwijderen of te wijzigen.

3. Het is ITCOMS toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur dan wel websites. Indien ITCOMS door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan, deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

#### **Artikel 19            Verwerking persoonsgegevens**

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat is voldaan aan alle vereisten voor een rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Opdrachtgever worden ingevoerd in het kader van de ter beschikking gestelde (Cloud) diensten.

2. De verantwoordelijkheid voor de naleving van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en andere relevante regelgeving ligt volledig bij Opdrachtgever.

#### **Artikel 20            Aansprakelijkheid / vrijwaring**

1. De totale aansprakelijkheid van ITCOMS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot hetgeen de aansprakelijkheidsverzekering van ITCOMS in een voorkomend geval ter zake uitkeert (eventueel te vermeerderen met het eigen risicobedrag van ITCOMS, indien van toepassing). Indien de aansprakelijkheidsverzekering van ITCOMS niet tot uitkering overgaat, doch onherroepelijk vast staat dat ITCOMS aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid van ITCOMS beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.

2. De aansprakelijkheid van ITCOMS voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan ITCOMS voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met inschakeling van door Opdrachtgever aan ITCOMS voorgeschreven derden en alle andere vormen van schade dan genoemd in dit artikel in lid 1 en 2 uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.

3. De in dit artikel, lid 1 en 2 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ITCOMS.

4. Aansprakelijkheid van ITCOMS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever ITCOMS onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter nakoming wordt gesteld, en ITCOMS ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ITCOMS in staat is adequaat te reageren.

5. Om recht te hebben op schadevergoeding dient Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ITCOMS te melden. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ITCOMS vervalt door het enkele verloop van 4 (vier) weken na het ontstaan van de schade.

6. Opdrachtgever vrijwaart ITCOMS voor alle aanspraken van derden verband houdende met de (uitvoering van) enige overeenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten, daaronder tevens – maar niet uitsluitend – begrepen aanspraken van derden die in verband met onrechtmatig gebruik van de diensten door Opdrachtgever schade lijden en/of ITCOMS aanspreken.

7. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten voordele van alle rechtspersonen waarvan ITCOMS zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### **Artikel 21 Overmacht**

1. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremmingen in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, brand, overstroming, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door ITCOMS niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

2. Indien ITCOMS 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 al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

#### **Artikel 22 Opzegging**

1. ITCOMS is gerechtigd om de overeenkomst met Opdrachtgever met onmiddellijke ingang op te zeggen indien Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, aan Opdrachtgever surseance van betaling is verleend, dan wel indien Opdrachtgever zijn onderneming heeft gestaakt.

2. Ten gevolge van de opzegging wordt de vordering van ITCOMS op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Opdrachtgever is voorts aansprakelijk voor door ITCOMS geleden schade, onder meer bestaande uit gederfde omzet over de resterende looptijd van de overeenkomst.

3. Indien Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds wenst te beëindigen terwijl dit niet is overeengekomen of Opdrachtgever verlangt dat ITCOMS haar dienstverlening opschort, vanwege factoren die geen verband houden met de aard van de prestatie van ITCOMS, is Opdrachtgever aan ITCOMS een vergoeding verschuldigd welke onder meer kan bestaan uit een vergoeding voor de gederfde omzet van ITCOMS over de resterende looptijd van de overeenkomst. ITCOMS behoudt zich voorts het recht voor om in dit geval vergoeding van de werkelijk door haar geleden schade te vorderen.

4. Indien Opdrachtgever bij opzegging van de overeenkomst wenst dat de diensten worden overgedragen op een andere aanbieder, dan zijn de eventuele kosten die hieruit voortvloeien voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 23 Opschorting, ontbinding en (tussentijdse) beëindiging**

1. ITCOMS is onder meer bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst ITCOMS ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
- Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of naar het oordeel van ITCOMS onvoldoende is;
- door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van ITCOMS kan worden gevergd de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities na te komen.

2. Voorts is ITCOMS bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet

mag worden verwacht.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van ITCOMS op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien ITCOMS de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt ITCOMS haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4. Indien ITCOMS tot opschorting of ontbinding overgaat, is ITCOMS op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten, daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

5. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is ITCOMS gerechtigd tot het vorderen van schadevergoeding, daaronder begrepen kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

6. Indien Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is ITCOMS gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

7. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het ITCOMS vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. Alle vorderingen van ITCOMS op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

8. Indien Opdrachtgever een geplaatste opdracht/order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de reeds verrichte werkzaamheden en diensten, alsook de reeds gemaakte en nog te maken kosten, integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

9. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden, worden – indien zich één of meer van de in voorgaande leden bedoelde gevallen zich voordoet – de door Opdrachtgever aan ITCOMS betaalde aanbetalingen/voorschotten niet geretourneerd.

#### **Artikel 24           Geheimhouding**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

#### **Artikel 25           Overdracht van rechten en verplichtingen**

Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst (w.o. tevens begrepen diensten/goederen) zonder schriftelijke toestemming van ITCOMS aan derden te (weder)verkopen en/of over te dragen.

#### **Artikel 26           Overige bepalingen en forumkeuze**

1. ITCOMS is gerechtigd deze Voorwaarden op elk gewenst aan te passen en/of uit te breiden. De wijzigingen gaan in op het moment dat deze door ITCOMS aan Opdrachtgever zijn kenbaar gemaakt.

2. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en ITCOMS is steeds Nederlands recht van toepassing. Ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien Opdrachtgever aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten

3. Geschillen voortvloeiende of verband houdende met een overeenkomst waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden beslecht door de rechter te Breda, tenzij de Kantonrechter bevoegd is. In dat geval gelden de normale competentieregels ten aanzien van de aan te wijzen rechter.

4. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 27           Vindplaats en wijziging Voorwaarden**

1. Deze Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Breda onder nummer 20161578.

2. Bij wijziging van de Voorwaarden gelden deze ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van ITCOMS of per (elektronische) berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met ITCOMS.