

Algemene Voorwaarden Helpermedia

Artikel 1. Definities

1. Helpermedia: Helpermedia gevestigd te Groningen aan het Helperplein 34, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 02098933.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Helpermedia een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Helpermedia een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de specifieke dienst die Helpermedia met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
5. Overeenkomst: deze Algemene Voorwaarden tezamen met de offerte, krachtens welke Helpermedia de Dienst zal uitvoeren.
6. Website: <http://www.helpermedia.com>.

Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Helpermedia zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Helpermedia, tenzij anders aangegeven in de offerte.
3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Helpermedia het recht de prijzen hierop aan te passen.
4. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Helpermedia alleen bindend indien en voor zover deze door Helpermedia uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
6. Helpermedia heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgave van reden.
7. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
8. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Helpermedia.
9. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
 - de Overeenkomst;
 - de eventuele afgesloten Service Level Agreement;
 - de eventuele bijlagen;
 - deze algemene voorwaarden;
 - eventuele aanvullende voorwaarden.

Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Helpermedia zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Helpermedia dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Helpermedia het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Helpermedia accepteert geen aansprakelijkheid voor diensten die worden verricht door derden.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Helpermedia aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Helpermedia worden verstrekt.
5. Het is Helpermedia toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever

aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever, indien dit voor de uitvoering van de Dienst noodzakelijk is. Indien het gaat om een ingrijpende wijziging dient Helpermedia ten allen tijde toestemming van Opdrachtgever te hebben.

6. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal Helpermedia Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account en een beheeromgeving waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren. Opdrachtgever zal alle vergoedingen betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de dienst met administratieve gebruikersnaam en wachtwoord.

7. Iedere actie die middels het administratief account gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Helpermedia te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

8. Helpermedia heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Helpermedia niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

Artikel 4. Oplevering en aanvaarding

1. Indien een Dienst strekt tot creatie of aanpassing van een werk of product, dient Opdrachtgever, indien niet anders is overeengekomen, binnen 14 dagen na oplevering het resultaat te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze, of anders overeengekomen, periode deze (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn goedgekeurd.

2. Indien Opdrachtgever een resultaat geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Helpermedia zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens eenzelfde periode als de overeengekomen periode om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

3. Indien een Dienst in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het resultaat van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van het resultaat van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

Artikel 5. Wijziging dienst

1. Alle wijzigingen in de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

2. Indien Helpermedia, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de Dienst onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Helpermedia gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Helpermedia tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.

Artikel 6. Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders aangeven.

2. Alle prijzen op de Website, offertes, folders en andere documentatie van Helpermedia zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Helpermedia gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Helpermedia zal Opdrachtgever, via de Website, schriftelijk of per e-mail, hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefwijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

4. Alle voor Helpermedia uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, mits deze aan Opdrachtgever te wijten zijn.

Artikel 7. Ontwikkeling van specifieke werken

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het ontwikkelen van websites, huisstijlen, logo's, afbeeldingen, software, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke werken, zullen Partijen schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Helpermedia zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van diens instructies en gegevens.

2. Helpermedia is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

3. Indien door Opdrachtgever aan Helpermedia verstrekte bronmaterialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Helpermedia in het kader van de Overeenkomst.

4. Tenzij anders overeengekomen heeft Helpermedia het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, bij de ontwikkeling van de werken.

5. Indien het de ontwikkeling van open source software betreft, zal de software aan Opdrachtgever geleverd worden met de op de software van toepassing zijnde licenties. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende open source licentie bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever.

6. Indien het de ontwikkeling van software betreft welke geen open source software is kan, uitsluitend voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, de broncode van ontwikkelde software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

7. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, volgt uit een van toepassing zijnde open source licentie of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever.

Artikel 8. Beheer website

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het technisch beheer van een/de website van Opdrachtgever, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Helpermedia beheert alleen websites die door Helpermedia zijn ontwikkeld en/of door anderen ontwikkelde websites indien deze door Helpermedia zijn goedgekeurd en derhalve voor beheer in aanmerking komen. Het beheer omvat enkel het uitvoeren van (veiligheids)updates voor Drupal websites.

3. Opdrachtgever zal Helpermedia de benodigde informatie verschaffen zodat Helpermedia de website kan beheren.

3. Helpermedia zal maandelijks de voor Drupal (core en contributed modules) beschikbare updates uitvoeren. Indien een urgentere update echter noodzakelijk blijkt zal Helpermedia zo snel mogelijk tot het uitvoeren van de update over gaan.

4. Helpermedia zal met Opdrachtgever de dag en het tijdstip afstemmen waarop de updates maandelijks worden uitgevoerd. Indien het urgente updates betreft zal Helpermedia contact opnemen met Opdrachtgever en de dag en het tijdstip bepalen wanneer deze updates zullen worden uitgevoerd. Opdrachtgever kan ten allen tijde contact opnemen met Helpermedia om de afgesproken data te wijzigen.

5. Indien blijkt dat er een gebrek ontstaat in de website van Opdrachtgever door het uitvoeren van de update zal Helpermedia kosteloos overgaan tot het oplossen van dit gebrek. Indien het een gebrek betreft wat niet het gevolg is van het uitvoeren van de update, kan Helpermedia tegen betaling over gaan tot oplossen van

dit gebrek. De kosten hiervan zullen alvorens Helpermedia tot oplossing overgaat aan Opdrachtgever worden medegedeeld.

6. Indien Helpermedia het technisch beheer over de website van Opdrachtgever heeft, is het Opdrachtgever niet toegestaan aanpassingen te doen in de op de server van Helpermedia staande broncode.

Artikel 9. Hosting en aanverwante diensten

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Helpermedia die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
3. Helpermedia hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Helpermedia gerechtvaardigd is, is Helpermedia gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Helpermedia in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Helpermedia zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Helpermedia gerechtigd hiervan aangifte te doen. Helpermedia kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Helpermedia verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
5. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Helpermedia gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
6. Opdrachtgever vrijwaart Helpermedia voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Helpermedia is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Helpermedia in het kader van de klachtenprocedure.
7. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Helpermedia, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Helpermedia zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
8. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
9. Zonder toestemming van Helpermedia is het Opdrachtgever verboden de door Helpermedia verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
10. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.
11. Helpermedia kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Helpermedia bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte 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 opslagruimte is bereikt.
12. Opdrachtgever verstrekt hierbij Helpermedia een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Helpermedia verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Helpermedia geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Helpermedia.
13. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 10. Domeinnamen en IP-adressen

1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Helpermedia voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Helpermedia vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van Helpermedia, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Helpermedia schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
5. Helpermedia is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam en/of IP-adres of voor het feit dat de domeinnaam en/of IP-adres tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Helpermedia.
6. Indien Helpermedia een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Helpermedia medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/of een IP-adres.
8. Helpermedia heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Helpermedia gerechtigd de domeinnaam en/of het IP-adres op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 11. Ondersteuning op Dienst

1. Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening zal tegen geldend uurtarief worden gefactureerd. Geldend uurtarief zal door Helpermedia vooraf bekend gemaakt worden. Ondersteuning zal per uur worden berekend, minimale afname is één (1) uur tenzij anders overeengekomen. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen SLA is afgenomen kan Helpermedia geen reactietijd garanties geven.

Artikel 12. Connectiviteit

1. Helpermedia kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Helpermedia bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op in de offerte of 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 opslagruimte of dataverkeer is bereikt.
2. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het verbruik verschilt van het verwachte pakket, kan het pakket met terugwerkende kracht worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze Overeenkomst.
3. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.
4. 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.
5. Helpermedia 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 Helpermedia 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 13. Beschikbaarheid van de Dienst

1. Helpermedia zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Helpermedia opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de elektronische bestelprocedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
2. Helpermedia zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Helpermedia is hierbij echter afhankelijk van haar Leverancier(s). Helpermedia is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
3. Helpermedia zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Helpermedia. Helpermedia kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.
4. Indien naar het oordeel van Helpermedia een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Helpermedia of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Helpermedia gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

Artikel 14. Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Helpermedia of diens Leveranciers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
4. Het is Helpermedia toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Helpermedia door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 1.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan Helpermedia, onverminderd het recht van Helpermedia om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Helpermedia voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Helpermedia van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Helpermedia, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 1.000,- (exclusief BTW).
2. Aansprakelijkheid van Helpermedia voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. Buiten de in artikel 15 lid 1 genoemde gevallen rust op Helpermedia geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Het

in artikel 15 lid 1 genoemde maximumbedrag komt echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Helpermedia.

4. De aansprakelijkheid van Helpermedia wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Helpermedia onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Helpermedia ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Helpermedia in staat is adequaat te reageren.

5. Helpermedia is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.

6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Helpermedia meldt.

7. Opdrachtgever vrijwaart Helpermedia voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Helpermedia geleverde zaken, materialen of resultaten.

Artikel 16. Storingen en overmacht

1. Helpermedia heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Helpermedia zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Helpermedia is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

2. Helpermedia heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Helpermedia zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Helpermedia is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

3. Helpermedia zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Helpermedia door zijn eigen Leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Helpermedia kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 17. Duur en opzegging

1. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst, indien anders overeengekomen, geacht te zijn aangegaan voor één jaar met mogelijkheid tot tussentijdse opzegging met een opzegtermijn van één maand. Indien tijdens en na afloop van deze periode geen opzegging van Opdrachtgever is ontvangen wordt de Overeenkomst voor eenzelfde periode stilzwijgend verlengd.

2. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Helpermedia gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Helpermedia is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.

3. Door Helpermedia opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Helpermedia is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

4. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven werkdagen na de totstandkoming, tenzij Helpermedia reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de Overeenkomst. Domeinnamen zijn van deze wettelijk bedenktijd uitgesloten, omdat een domeinnaam op basis van de specificaties van Opdrachtgever wordt vastgelegd dan wel persoonlijk van aard zijn (zie artikel 7:46d BW).
6. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Helpermedia het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Helpermedia op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
7. Indien de overeenkomst, waarvoor Opdrachtgever reeds voor een bepaalde periode een bedrag vooruit heeft betaald, wordt opgezegd ruim voor het aflopen van deze vooruitbetaalde periode, wordt het naar het oordeel van Helpermedia teveel betaalde bedrag door Helpermedia terugbetaald aan Opdrachtgever.

Artikel 18. Betalingsvoorwaarden

1. Helpermedia zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze declaratie is 14 dagen na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders overeengekomen in de Overeenkomst.
2. Indien het een duurovereenkomst betreft zal Helpermedia Opdrachtgever een factuur sturen voor het totaalbedrag van de gehele overeengekomen periode, met een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
3. Indien gewenst is het voor Opdrachtgever mogelijk, in het geval het een duurovereenkomst betreft, per maand of per kwartaal een factuur te ontvangen van Helpermedia. Indien Opdrachtgever kiest voor betaling per maand is hij een toeslag van 10% per maand aan Helpermedia verschuldigd van het te betalen bedrag. Bij betaling per kwartaal bedraagt de toeslag 5% van het te betalen bedrag.
3. Na het verstrijken van 14 dagen na de betalingstermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande declaratiebedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Helpermedia.
4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
5. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
6. In bovenstaande gevallen heeft Helpermedia voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

Artikel 19. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Helpermedia zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Helpermedia, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Helpermedia daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Helpermedia zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 20. Klachten

1. Klachten omtrent de uitvoering van de Overeenkomst, het functioneren van het systeem of de werking van andere faciliteiten moeten schriftelijk worden doorgegeven. Binnen 5 werkdagen mag Opdrachtgever een reactie op de klacht verwachten.

Artikel 21. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. Helpermedia behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Helpermedia of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

Artikel 22. Slotbepalingen

1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Groningen.
3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.
5. De door Helpermedia ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld dataverkeer, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring door Helpermedia, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.
7. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Helpermedia. Helpermedia kan dit doen zonder toestemming van Opdrachtgever.