

## **Algemene Voorwaarden InDiv Solutions**

Dit document bevat de algemene verkoopvoorwaarden van InDiv Solutions te Emmen, hierna te noemen InDiv. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door InDiv afgegeven offertes en/of aangegane overeenkomsten. De toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **1. Definities**

1.1 InDiv Solutions: bedrijf handelend als InDiv Solutions, gevestigd te Emmen aan de Waanderweg 64, ingeschreven onder KvK nummer 59270632, hierna te noemen InDiv.

1.2 Cliënt: opdrachtgever, klant en/of afnemer zijnde een natuurlijke of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot levering van producten en diensten van InDiv wordt gesloten, of daartoe wordt overlegd c.q. onderhandeld of aan wie offertes worden uitgebracht door InDiv.

1.3 Producten en diensten van InDiv: de door InDiv te exploiteren producten en diensten waaronder doch niet uitsluitend ontwerp en bouw van websites, webshops en apps; ontwerp en bouw van 3D-animaties voor business-2-business, ontwerp en realisatie huisstijl, ontwerp en realisatie van drukwerk, ontwerp en realisatie van reclamemateriaal. Ook inbegrepen is hosting van websites, webshops en apps op de machines van InDiv.

1.4 Overeenkomst: elke afspraak met cliënt ter zake de producten en diensten van InDiv, zowel mondeling, schriftelijk, per email of anderszins, elektronisch geplaatste orders inbegrepen.

### **2. Geldigheid**

2.1. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, offerte, opdracht of overeenkomst van of met en alle werkzaamheden door InDiv, met uitsluiting van andere voorwaarden, tenzij anders is aangegeven door InDiv. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten aan InDiv waarbij derden betrokken worden.

2.2 In alle gevallen waarin een overeenkomst met de cliënt eindigt, blijven deze algemene voorwaarden de betrekkingen tussen partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling van die overeenkomst noodzakelijk is.

2.3 InDiv is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ten aanzien van nieuwe en reeds lopende aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, opdrachten en werkzaamheden. Wijzigingen gaan in twee weken na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van een mededeling dan wel een mededeling op een elektronisch medium van InDiv.

### **3. Aanbieding en acceptatie**

3.1 Alle offertes en prijsopgaven die door InDiv worden gedaan, zijn vrijblijvend, tenzij anders aangegeven. Alle door InDiv in haar aanbieding vervatte termijnen zijn vrijblijvend.

3.2 Bedragen in offertes en prijsopgaven zijn altijd exclusief BTW en exclusief andere heffingen, belastingen, transportkosten en kosten van verzekering.

3.3 InDiv heeft het recht uitgebrachte offertes te herroepen. De offertes hebben, tenzij nadrukkelijk anders schriftelijk in de offerte wordt vermeld, een geldigheidsduur van maximaal 1 maand, te rekenen vanaf uitgiftedatum van de offerte. De offerte is te allen tijde gebaseerd op de door de cliënt verstrekte gegevens. InDiv houdt zich het recht voor om aannames te doen om tot een calculatie te komen, bij het ontbreken van gegevens. Deze aannames kunnen in kader van offertetraject worden gecorrigeerd. In de opdrachtgunning staat het exacte bedrag vermeld waartegen de dienst of het product wordt geleverd door InDiv.

3.4 Indien voor het gebruik of de aanvraag van een bepaalde domeinnaam of een bepaalde domeinnaamextensie voorwaarden worden gesteld door de instantie die de betreffende domeinnaam dan wel extensie uitgeeft (SIDN, Ripe NCC of geautoriseerde registrars) dient de cliënt aan deze voorwaarden te voldoen, bij gebreke waarvan InDiv het recht heeft de toegekende domeinnaamregistratie van cliënt ongedaan te maken, dan wel de registratieprocedure op te schorten.

3.5 Een overeenkomst komt tot stand doordat de opdrachtbevestiging die door InDiv aan cliënt is gestuurd is ingevuld en ondertekend door opdrachtgever, ontvangen en geaccepteerd door InDiv. Door ondertekening van de opdrachtbevestiging verklaart cliënt dat hij deze algemene voorwaarden heeft ontvangen, gelezen en akkoord bevonden. Aanvullingen op of wijzigingen van de overeenkomst kunnen slechts schriftelijk en met nadrukkelijke instemming van InDiv geschieden.

#### **4. Duur en beëindiging**

4.1 Voor hosting geldt een minimale contractduur van twaalf (12) kalendermaanden. Opzeggen van deze overeenkomst door cliënt dient minimaal twee (2) kalendermaanden voor het eind van de reeds lopende termijn te geschieden.

4.2 Bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, is InDiv niet verplicht de reeds gefactureerde en betaalde bedragen te retourneren.

4.3 InDiv heeft het recht de overeenkomst op ieder moment schriftelijk te beëindigen.

4.4 InDiv heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever aan een of meer van zijn verplichtingen jegens InDiv niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt met de bepalingen van de overeenkomst en/of de wet.

4.5 InDiv houdt zich het recht voort producten en/of diensten niet langer in stand te houden en/of te leveren dan wel projecten op te schorten na overschrijding van de betalingstermijn door cliënt. Cliënt heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.

4.6 InDiv heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien:

- a) de Nederlandse wetgeving wordt overtreden door of namens cliënt;
- b) internationale wetgeving wordt overtreden door of namens cliënt, voor zover deze zich door internationale verdragen uitstrekken op Nederlands rechtsgebied;
- c) cliënt oneigenlijk gebruik maakt van diensten en/of producten geleverd door InDiv;
- d) pornografische afbeeldingen en/of afbeeldingen in strijd met de wet worden verspreid via media van InDiv of met gebruik van diensten en producten die door InDiv zijn gemaakt;
- e) oproepen tot geweld of haat jegens personen of bevolkingsgroepen worden verspreid via media van InDiv of met gebruik van diensten en producten die door InDiv zijn gemaakt.

#### **5. Verplichtingen van cliënt**

5.1 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bij InDiv aanwezig zijn van de meest recente klantgegevens, contactgegevens en andere gegevens die noodzakelijk zijn voor het correct uitvoeren van de opdracht c.q. overeenkomst. Cliënt stelt InDiv zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in deze relevante gegevens.

5.2 Opdrachtgever geeft bij deze toestemming aan InDiv om zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van InDiv. Deze persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor InDiv en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij InDiv hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

#### **6. Verplichtingen van InDiv**

6.1 InDiv draagt zorg voor: het verlenen van de in de overeenkomst bepaalde dienst(en). Opdrachtgever krijgt regelmatig rapportages over vorderingen binnen het project, volgens overeengekomen mijlpalen binnen de projectplanning.

6.2. In het geval van hosting verplicht InDiv zich tot het tot stand brengen en in stand houden van de verbindingen die via website, shop of app met het internet gemaakt kunnen worden.

6.3 InDiv onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van cliënt en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij InDiv hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval de cliënt handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met bepalingen in deze algemene voorwaarden.

#### **7. Bepalingen omtrent hosting en onderhoud**

7.1 InDiv is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking systemen die worden gebruikt voor het hosten van websites, shops en apps (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door InDiv te verrichten aanpassingen of verbeteringen van systemen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van cliënt jegens InDiv ontstaat.

7.2 Cliënt onthoudt zich bij hosting er van overige klanten of internetgebruikers te hinderen en schade toe te brengen aan systemen. Het is de cliënt verboden processen of programma's - al dan niet via systemen van InDiv - op te starten waarvan de opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks InDiv, overige opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

7.3 Het is cliënt niet toegestaan systemen en de schrijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.

7.4 Het is opdrachtgever niet toegestaan zijn of haar account, de handleiding of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij InDiv hiervoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven.

7.5 Indien cliënt zich toch hinder of schade toebrengt zal de cliënt voor de gevolgen daarvan aansprakelijk zijn. In dat geval behoudt InDiv zich het recht voor de schade die InDiv daardoor direct of indirect lijdt of waarvoor zij aansprakelijk wordt gesteld door derden, op de cliënt te verhalen.

7.6 Data en e-mailverkeer geschied bij InDiv onder het zogenaamde 'Fair Use Policy', waarmee wordt verstaan dat opdrachtgever optimaal gebruik mag maken van de diensten, maar dat excessief dataverkeer niet mag leiden tot vertraging van systemen van InDiv.

7.7 Bij een eventuele overschrijding wordt opdrachtgever per e-mail geïnformeerd. Het is opdrachtgever niet toegestaan om een onevenredige hoeveelheid dataverkeer te genereren, hieronder wordt verstaan; het verplaatsen van dataverkeer waardoor naar het exclusieve oordeel van InDiv (onderdelen van het internet) worden vertraagd. Benchmark bij excessief gebruik is een opdrachtgever die meer dan drie (3) keer de gemiddelde verplaatste hoeveelheid data genereren, gemeten ten opzichte van alle opdrachtgevers die dezelfde dienst afnemen bij InDiv.

7.8 InDiv behoudt uitdrukkelijk het recht om in geval van excessief dataverkeer algemene of individuele limieten te stellen en daarvoor (technische) maatregelen te treffen.

7.9 De hostingdiensten van InDiv kennen duidelijk omschreven limieten met betrekking tot de hoeveelheid diskruimte die cliënt ter beschikking staat. Wanneer de toegewezen diskruimte wordt overschreden wordt cliënt daarvan door middel van e-mail op de hoogte gesteld. Opdrachtgever heeft dan keuze om een ruimer hostingpakket aan te schaffen of gebruik aan te passen.

7.10 InDiv behoudt tevens het recht zonder verdere melding websites, shops en apps te verwijderen van haar systemen bij voortdurende overschrijding en bij uitblijven van reactie op verzoeken om gebruik dan wel afname van diensten aan te passen. Opdrachtgever kan nooit aanspraak maken op schadevergoeding in welke vorm dan ook.

## **8. Levering en leveringstijd**

8.1 Levering van producten en/of diensten geschieden zo spoedig mogelijk nadat de overeenkomst tot stand gekomen is en nadat de daartoe noodzakelijke gegevens en door InDiv benodigde documenten en/of promotiemateriaal en andere noodzakelijke informatie, of op een later af te spreken tijdstip zoals vastgelegd in projectplanning(en) zijn opgeleverd.

8.2 Overeengekomen levertijden kunnen nimmer worden beschouwd als gegarandeerde levertijden. Behoudens uitdrukkelijke opname in de overeenkomst is een door InDiv overeengekomen termijn nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de levertijden/termijnen dient de afnemer InDiv eerst schriftelijk in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te stellen voor nakoming, waarbij deze termijn op zijn minst 14 dagen zal moeten zijn.

8.3 Indien ondanks ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor nakoming werd gehanteerd InDiv niet in staat blijkt tijdig en correct na te komen is cliënt gerechtigd de overeenkomst tussen haar en InDiv te ontbinden. Cliënt zal in dat geval nimmer aanspraak kunnen doen gelden op enige andere vergoeding dan restitutie van reeds verrichte aanbetalings met betrekking tot specifiek de alsdan ontbonden overeenkomst.

8.4 Indien overschrijding van de levertijd dreigt zal InDiv dit zo spoedig mogelijk aan cliënt melden. In geval van niet tijdige, niet juiste of onvolledige aanlevering van de benodigde informatie en materialen door cliënt of andere overmacht aan de zijde van InDiv, zal de termijn worden verlengd met de termijn van de vertraging die door die overmacht is veroorzaakt.

8.5 Producten en diensten in het kader van hosting dienen als opgeleverd beschouwd te worden zodra alle betreffende producten online zijn en via het internet (of op andere overeen gekomen wijze) benaderbaar zijn. Overige producten dienen als opgeleverd beschouwd te worden op het moment dat deze definitief ter beschikking van cliënt zijn gesteld.

## **9. Overmacht**

9.1 Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen. Meer specifiek alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan InDiv niet in staat is haar verplichtingen jegens de klant na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken en uitval van hardware of apparatuur.

9.2 InDiv is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De overeenkomst zal dan worden ontbonden.

9.3 Cliënt heeft in geval van overmacht geen recht op enige schadevergoeding.

9.4 Indien InDiv een opdracht als gevolg van overmacht definitief niet meer kan uitvoeren en/of voltooien dient cliënt het overeengekomen bedrag te voldoen, verminderd met door InDiv te bepalen redelijk bedrag ter zake van de niet voltooide onderdelen voor de opdracht.

## **10. Tarieven**

10.1 Alle door InDiv op enige wijze vermeldde prijzen zijn altijd exclusief BTW, tenzij anders is vermeld.

10.2 InDiv heeft het recht de tarieven te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen gaan in twee weken na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling.

10.3 Als opdrachtgever wijzigingen van tarieven niet wenst te accepteren heeft deze tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt opdrachtgever geacht de wijzigingen - stilzwijgend - te hebben aanvaard.

10.4. Het onder 10.2 vermelde is niet van toepassing bij contracten waarbij projecten op basis van fixed price worden uitgevoerd.

10.5 Opdrachtgever krijgt offerte, opdrachtbevestiging en als product van eerstgenoemde projectvoorstel waarin de reikwijdte (scope) van het project is vastgelegd. Bij fixed price is het tarief bepaald door de reikwijdte van het project. Meerwerk wordt altijd achteraf tegen geldende (uur)tarieven uitgevoerd en gefactureerd, tenzij anders overeengekomen met opdrachtgever.

## **11. Betalingsvoorwaarden**

11.1 De betalingsverplichting van opdrachtgever gaat in op de dag dat de overeenkomst tot stand komt.

11.2 De ter zake van de overeenkomst verschuldigde vergoeding is exclusief BTW en eventueel andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. Opdrachtgever is voorts de vergoedingen die uit deze voorwaarden c.q. voorschriften voortvloeien verschuldigd.

11.3 Bij hosting geldt dat de verschuldigde kosten, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht, en dienen doorgaans per jaar vooraf te worden voldaan, per automatische incasso of factuur. Indien cliënt op enigerlei wijze in gebreke is, behoudt InDiv zich het recht voor om de dienstverlening te stoppen of op te schorten.

11.4 InDiv stuurt cliënt per betalingstermijn een factuur voor de kosten die samenhangen met de overeenkomst.

11.5 Betalingen aan InDiv dienen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder dat afnemer enig recht toekomt op opschorting en/of verrekening. Indien niet binnen voormelde termijn van 30 dagen wordt betaald is de afnemer van rechtswege in verzuim en de wettelijke handelsrente verschuldigd. Wordt er vervolgens na sommatie daartoe door afnemer nog niet betaald is cliënt eveneens de wettelijk incassokosten verschuldigd overeenkomstig de percentages volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Tevens zijn alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte voor rekening en risico van opdrachtgever.

11.6 Indien cliënt van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan hij de bezwaren binnen veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum schriftelijk aan InDiv kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal InDiv een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag.

11.7 Indien verschuldigde bedragen door toedoen van cliënt niet kunnen worden geïncasseerd of niet worden ontvangen, brengt InDiv een vertragingsrente in rekening, welke verschuldigd zal zijn vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van incassering. Tevens zullen alle incassokosten, in en buiten rechte, voor rekening van cliënt zijn.

## **12. Aansprakelijkheid**

12.1 InDiv is nooit aansprakelijk voor schade of verplicht tot vergoeding van schade tenzij rechtens vast is te komen staan dat die schade is te wijten aan eigen grove schuld of opzet van InDiv, en voorzover een en ander redelijkerwijs verzekeraar is voor InDiv.

12.2 InDiv is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, ontstaan doordat InDiv is uitgegaan van door of namens de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

12.3 Tevens is InDiv niet aansprakelijk voor het niet (tijdig) afronden van een opdracht wanneer cliënt de voor de uitvoering van de opdracht benodigde, en door InDiv aangegeven, teksten, foto's, materialen en/of andere informatie niet op tijd, niet juist of niet volledig aanlevert.

12.4 Bij overmacht beperkt de aansprakelijkheid van InDiv zich te allen tijde tot zover diens verzekering de schade dekt en daadwerkelijk vergoedt.

12.5 Gezien het op Internet grote aantal knooppunten met menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het Internet vrij toegankelijk is. InDiv kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie

12.6 Opdrachtgever vrijwaart InDiv voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan opdrachtgever geleverde producten en diensten van InDiv.

12.7 InDiv is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik van de gegevens die worden opgeslagen.

## **13. Inschakelen van derden**

13.1 Cliënt machtigt InDiv om derden in te schakelen bij het uitvoeren van de opdracht en alle rechten en plichten over te dragen aan die derde, met nadrukkelijke uitsluiting van de artikelen 7:404, 7:407 en 7:409 BW.

## **14. Vrijwaring**

14.1 Cliënt vrijwaart InDiv voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom op door cliënt versterkte gegevens en materialen in de ruime zin des woords die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt en vergoedt eventueel daardoor veroorzaakte schade en kosten.

14.2 Cliënt staat in voor het vrij zijn van virussen en defecten van de door haar aangeleverde informatiedragers, elektronische bestanden, software, e.d. en is aansprakelijk voor de gevolgen indien dergelijke virussen en/of defecten toch aanwezig blijken te zijn.

## **15. Reclames**

15.1 Opdrachtgever dient op of direct na het moment van levering door InDiv te onderzoeken of de kwaliteit en de eigenschappen van het geleverde voldoen aan wat is overeengekomen. Direct zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen na levering schriftelijk of per mail aan InDiv gemeld te worden met een duidelijke omschrijving van het gebrek. Niet direct zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen nadat cliënt die heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken schriftelijk of per mail aan InDiv gemeld te worden met een duidelijke omschrijving van het gebrek.

15.2 Indien cliënt een geconstateerd gebrek tijdig en duidelijk meldt en InDiv de klacht terecht acht, zal InDiv binnen een redelijke termijn zorg dragen voor het noodzakelijke herstel, reparatie, verbetering en/of vervanging. Cliënt zal ter zake van de geconstateerde gebreken geen schadevergoeding kunnen verhalen op InDiv.

15.3 Indien cliënt een gebrek niet tijdig meldt conform de bepaling in het vorige lid, zal InDiv voor herstel en/of reparatie of eventueel noodzakelijke vervanging de kosten en het gebruikelijk uurtarief in rekening brengen.

15.4 Reclame schort de betalingsverplichting van cliënt niet op.

## **16. Auteursrecht**

16.1 Alle auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten op door InDiv ontworpen en/of vervaardigde producten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend designs, huisstijlen, logo's, afbeeldingen, modellen, websites, webshops, apps en programmeercodes, zijn en blijven in eigendom van InDiv. Deze rechten gaan niet over op cliënt tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeen gekomen.

16.2 InDiv heeft het recht om de door haar ontworpen en/of vervaardigde producten bij herhaling te gebruiken, voor zover redelijke belangen van eerdere cliënten zich daartegen niet verzetten.

16.3 Het is cliënt en derden niet toegestaan de door InDiv ontworpen en/of vervaardigde producten geheel of gedeeltelijk te kopiëren en/of aan derden in gebruik te stellen zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van InDiv.

## **17. Ontbinding**

17.1 Opdrachtgever doet afstand van alle rechten op ontbinding der overeenkomst volgens wettelijke bepalingen.

17.2 Indien ontbinding in onderling overleg plaatsvindt, is opdrachtgever een schadevergoeding verschuldigd over de door InDiv ten gevolge daarvan aannemelijk te maken schade, welke ten minste 45% van de overeengekomen prijs zal bedragen.

17.3 InDiv heeft het recht een overeenkomst te ontbinden indien opdrachtgever op eerste verzoek niet een voldoende kredietwaardigheid kan doen blijken.

## **18. Toepasselijk recht**

18.1 Op alle tot stand gekomen overeenkomsten met en offertes van InDiv is het Nederlandse Recht van toepassing. Alle overeenkomsten worden geacht tot stand te zijn gekomen op de vestigingsplaats van InDiv en uitsluitend de Rechtbank Noord-Nederland is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen tussen InDiv en afnemer.