



VOORWAARDEN

Algemene Leveringsvoorwaarden

Uitgebracht door : Alternate Experience VOF

Contactperso(n)en: S. Stobbe / P. Kaspers

INHOUD

Algemene voorwaarden Alternate Experience	3
Artikel 1. Offerte en aanvaarding.....	3
Artikel 2. Uitvoering van de Diensten.....	3
Artikel 3. Onderhoud en ondersteuning.....	4
Artikel 4. Installatie en onderhoud van software en systemen.....	4
Artikel 5. Ontwikkelen van werken.....	5
Artikel 6. Oplevering en aanvaarding.....	6
Artikel 7. Rechten van intellectuele eigendom.....	7
Artikel 8. Beschikbaarheid van systemen.....	7
Artikel 9. Gedragsregels omtrent inhoud.....	8
Artikel 10. Domeinnamen en IP-adressen.....	9
Artikel 11. Bepalingen omtrent Reselling.....	10
Artikel 12. Bijzondere bepalingen omtrent resellingklanten.....	10
Artikel 13. Co-located hosting.....	11
Artikel 14. Online backup.....	11
Artikel 15. Prijzen.....	12
Artikel 16. Betalingsvoorwaarden.....	12
Artikel 17. Geheimhouding.....	12
Artikel 18. Aansprakelijkheid.....	13
Artikel 19. Duur en opzegging.....	14
Artikel 20. Wijzigingen in overeenkomst.....	14
Artikel 21. Slotbepalingen.....	15

Algemene voorwaarden Alternate Experience

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Alternate Experience, gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 30174778 ("Alternate Experience") en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Alternate Experience alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

Artikel 1. Offerte en aanvaarding

- 1.1.** De werkzaamheden die Alternate Experience zal verrichten, waaronder naast zuivere dienstverlening tevens begrepen het leveren van producten, ("de Diensten"), kunnen via haar website worden geselecteerd door Opdrachtgever of via een door Alternate Experience op te stellen offerte. Uitsluitend de in de bevestigingsmail of offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
- 1.2.** Een offerte of andere prijsopgave is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending door Alternate Experience, tenzij anders aangegeven in de offerte of prijsopgave. Alternate Experience is niet verplicht een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien zij daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
- 1.3.** Opdrachtgever dient de offerte schriftelijk te aanvaarden. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt, dat Alternate Experience werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd.
- 1.4.** Alle wijzigingen in de Diensten ten opzichte van de offerte, 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. In geval van onverwacht meerwerk zal vooraf overleg worden gevoerd om de kosten te beperken.
- 1.5.** Alternate Experience mag uitvoering van de Diensten opschorten totdat Opdrachtgever de in de offerte gemelde aanbesteding heeft voldaan.

Artikel 2. Uitvoering van de Diensten

- 2.1 .** Na de totstandkoming van de overeenkomst zal Alternate Experience zo spoedig mogelijk de Diensten uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. Alternate Experience garandeert dat de Diensten naar beste kunnen worden uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 2.2 .** Levertijden zijn indicatief. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.3 .** Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Alternate Experience het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Deze derden opereren onder de verantwoordelijkheid en toezicht van Alternate Experience.
- 2.4 .** Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en

wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle zaken en gegevens, waarvan Alternate Experience aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Alternate Experience worden verstrekt.

- 2.5 .** Alternate Experience 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 levering van de betreffende Diensten op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.6 .** Alternate Experience heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren en/of het gebruik daarvan te beperken, indien Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Alternate Experience niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever in gebreke is bij een dergelijke verplichting mag Alternate Experience de overeenkomst ook opzeggen.

Artikel 3. Onderhoud en ondersteuning

- 3.1.** Indien onderdeel van de Diensten is dat Alternate Experience voor de duur van de overeenkomst onderhoud zal verrichten aan systemen van Opdrachtgever, zal in gezamenlijk overleg worden vastgelegd welke systemen worden onderhouden, op welke aspecten en met welk doel. Uitgangspunt daarbij is dat de Dienst als doel heeft het voortgezet functioneren van deze systemen op de manier zoals deze dat op het moment van het afsluiten van de overeenkomst doen.
- 3.2.** In ieder geval omvat onderhoud het periodiek controleren en schoonmaken van de hardware van de systemen, het vervangen van beschadigde hardware, het bijwerken van updates bij software en het verifiëren van eventuele backup- en herstelprocedures.
- 3.3.** Alternate Experience zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van ondersteuning op afstand per telefoon of e-mail. De tijden van beschikbaarheid en eventuele responstijden zullen op de website van Alternate Experience worden gepubliceerd of op nader overeen te komen wijze worden gecommuniceerd.
- 3.4.** Indien onderhoud of ondersteuning niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zullen Alternate Experience en Opdrachtgever in overleg een afspraak maken voor een bevredigend alternatief en de kosten die daaraan verbonden zullen zijn.
- 3.5.** De kosten voor onderhoud worden gefactureerd op basis van de daadwerkelijk bestede uren en gemaakte kilometers naar en van de betreffende klantlocatie, waarbij reistijd naar en van een klantlocatie voor ondersteuning voor 50% wordt gefactureerd. Voor ondersteuning buiten kantoor tijden worden alle tarieven met 75% verhoogd, en met 100% op zon- en feestdagen.

Artikel 4. Installatie en onderhoud van software en systemen

- 4.1.** Indien overeengekomen als Dienst of op apart verzoek van Opdrachtgever zal Alternate Experience nieuwe systemen installeren en/of configureren of bestaande systemen upgraden, een en ander op nader overeen te komen specificaties en kosten. De specificaties van de nieuwe systemen of upgrades is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Alternate Experience zal aanwijzingen geven als zij daar aanleiding toe ziet. Indien de specificaties naar het oordeel van Alternate

Experience onwerkbaar zijn, is Alternate Experience gerechtigd het verzoek te weigeren.

- 4.2.** Indien overeengekomen als Dienst of op apart verzoek van Opdrachtgever zal Alternate Experience gewenste software installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware en netwerken, alsmede de benodigde licenties op de software, is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Alternate Experience zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Alternate Experience voldoet, is Alternate Experience gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.
- 4.3.** Indien voor het gebruik van software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en zorgdragen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Op verzoek kan Alternate Experience deze licenties afnemen en overdragen aan Opdrachtgever, tegen nader overeen te komen vergoeding. Opdrachtgever vrijwaart Alternate Experience voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Alternate Experience.
- 4.4.** Indien onderhoud aan software onderdeel is van een Dienst, zal Alternate Experience zich inspannen om de betreffende software up-to-date te houden conform de omschrijving in de Overeenkomst. Alternate Experience is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Alternate Experience hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.
- 4.5.** Alternate Experience zal zich voorts inspannen om op verzoek van Opdrachtgever deze software aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Alternate Experience is echter steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als dit naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.
- 4.6.** Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan enig aspect van een Dienst wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Alternate Experience heeft gemeld en Alternate Experience deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Alternate Experience kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden. Indien levering van de Dienst hinder of kwaliteitsverlies ondervindt als gevolg van een wijziging door Opdrachtgever, is Alternate Experience gerechtigd de kosten van correctie hiervoor in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 4.7.** Op verzoek van Opdrachtgever kan Alternate Experience hardware van derden aanschaffen en inzetten ten behoeve van een Dienst. Dergelijke hardware wordt alleen eigendom van Opdrachtgever als dat expliciet overeengekomen is, en uitsluitend na volledige voldoening van de betreffende facturen.
- 4.8.** Levering van hardware van derden in andere situaties aan Opdrachtgever is in incidentele gevallen ook mogelijk op nader overeen te komen voorwaarden. In ieder geval geldt daarbij een eigendomsvoorbehoud tot volledige voldoening van de betreffende facturen en is Alternate Experience steeds gerechtigd een verzoek tot levering te weigeren.

Artikel 5. Ontwikkelen van werken

- 5.1.** Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van werken zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), zal Alternate Experience de werkzaamheden

daarbij 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.

- 5.2.** Indien door Opdrachtgever aan Alternate Experience 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 Alternate Experience. In geval van twijfel mag Alternate Experience uitvoering van de werkzaamheden opschorten totdat Opdrachtgever adequaat bewijs heeft overlegd dat hiervan sprake is.
- 5.3.** Opdrachtgever vrijwaart Alternate Experience van claims van derden ten aanzien van schending van rechten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken, voor zover het bronmaterialen van Opdrachtgever betreft.
- 5.4.** Tenzij anders overeen gekomen heeft Alternate Experience het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken. De aanschafkosten hiervan zullen worden doorbelast.
- 5.5.** Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Alternate Experience zal Opdrachtgever de tekst verschaffen van de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

Artikel 6. Oplevering en aanvaarding

- 6.1.** Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken, zal Alternate Experience de Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 14 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
- 6.2.** Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- 6.3.** Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Alternate Experience 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 een periode van 7 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
- 6.4.** Indien na een redelijk aantal revisies Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, kan Alternate Experience aangeven dat zij één laatste revisie of motivatie zal geven, waarna het opgeleverde definitief wordt. Indien ook dan Opdrachtgever blijft volharden in de afkeuring, kan Opdrachtgever naar eigen keuze (A) hetzij het deel van de overeenkomst dat betrekking heeft op het opgeleverde ontbinden (B) hetzij het opgeleverde in de staat waarin het zich bevindt verkrijgen. Maakt Opdrachtgever geen keuze binnen een redelijke termijn na verzoek daarom van Alternate Experience, dan kan Alternate Experience de keuze namens haar maken.
- 6.5.** In geval (A) heeft Alternate Experience recht op vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte uren en verkrijgt Opdrachtgever geen gebruiksrechten van welke aard dan ook op het reeds opgeleverde (ook niet voor reeds aanvaarde delen), waarbij hij alle eventuele

kopieën dient te verwijderen. In geval (B) dient Opdrachtgever de voor het opgeleverde overeengekomen prijs te betalen en verkrijgt zij het overeengekomen gebruiksrecht. Iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde vervalt echter per direct.

- 6.6.** Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Alternate Experience het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

Artikel 7. Rechten van intellectuele eigendom

- 7.1.** Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van een Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Werken berusten uitsluitend bij Alternate Experience of diens toeleveranciers, behoudens die rechten waarvan schriftelijk is overeengekomen dat zij worden overgedragen aan Opdrachtgever en tegen welke prijs.
- 7.2.** 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 Werken niet verveelvoudigen of openbaar maken. Opdrachtgever is niet gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen, tenzij dat expliciet overeengekomen is of dat noodzakelijk is voor het beoogde gebruik of om fouten te herstellen.
- 7.3.** Indien enig recht van intellectueel eigendom op een Werk wordt overgedragen van Alternate Experience naar Opdrachtgever, behoudt Alternate Experience een onbeperkte en eeuwigdurende licentie om het Werk en onderdelen daarvan te gebruiken in haar bedrijfsvoering en uit te leveren aan anderen. Dit laat onverlet de plicht van Alternate Experience om vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever vertrouwelijk te behandelen.
- 7.4.** Door Alternate Experience verleende gebruiksrechten zijn na betaling van alle facturen eeuwigdurend en komen slechts te vervallen indien Opdrachtgever de grenzen daarvan overschrijdt.

Artikel 8. Beschikbaarheid van systemen

- 8.1.** Indien een Dienst (mede) geleverd wordt via systemen en/of netwerken onder beheer van Alternate Experience, zal Alternate Experience zich bij deze Dienst inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van deze systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Alternate Experience ten behoeve van de Dienst opgeslagen gegevens te realiseren.
- 8.2.** Alternate Experience biedt geen garanties over de ononderbroken beschikbaarheid tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement. Indien Opdrachtgever via het door Alternate Experience opengestelde ticketsysteem signaleert dat de Diensten niet of niet volledig beschikbaar zijn, zal Alternate Experience zo spoedig mogelijk de klacht onderzoeken. Alternate Experience zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Diensten, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- 8.3.** Alternate Experience zal zich inspannen om de door haar gebruikte systemen en software up-to-date te houden. Alternate Experience is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Alternate Experience is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede

komt. In het bijzonder mag Alternate Experience installatie van een update of patch uitstellen totdat zij deze afdoende heeft kunnen testen en evalueren. Voorts is Alternate Experience niet aansprakelijk wanneer wijzigingen aan de door haar ingezette hardware en/of software ervoor zorgen dat door Opdrachtgever zelf ingezette hardware en/of software niet of beperkt functioneert.

- 8.4.** Indien toegang tot een administratief account en/of een beheertool overeengekomen is zodat Opdrachtgever nader overeen te komen aspecten van de Dienst kan beheren, zal Alternate Experience aan Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen.
- 8.5.** Iedere actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker van Opdrachtgever 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 Alternate Experience te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
- 8.6.** Opdrachtgever zal door hemzelf bij de Dienst ingezette hardware en/of software up-to-date houden, in het bijzonder waar het security updates betreft. Alternate Experience kan hiertoe aanwijzingen geven. Artikelen 9.4 en 9.5 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 8.7.** Uitsluitend indien dit expliciet afgesproken is, zal Alternate Experience regelmatig reservekopieën maken van door Opdrachtgever op systemen van Alternate Experience opgeslagen gegevens voor continuïteitsdoeleinden. Deze reservekopieën worden niet beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever maar alleen door Alternate Experience gebruikt voor gegevensherstel bij continuïteitsproblemen. Het beschikbaar stellen van de reservekopieën of individuele bestanden daaruit is alleen mogelijk in bijzondere gevallen en tegen betaling van het gebruikelijke uurtarief van Alternate Experience.

Artikel 9. Gedragsregels omtrent inhoud

- 9.1.** Indien een Dienst strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverde inhoud aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt daarbij het in dit artikel bepaalde.
- 9.2.** Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van inhoud in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen inhoud die
 - smadelijk, lasterlijk, beledigend, kinderpornografisch, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
 - inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
 - hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
 - ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of
 - kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- 9.3.** Het (doen) verspreiden van inhoud die erotisch of pornografisch is, is alleen toegestaan met aparte voorafgaande toestemming van Alternate Experience.

- 9.4.** Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige gebruikers van de Diensten of internetgebruikers te hinderen, overlast te veroorzaken of schade toe te brengen aan de systemen of netwerken. Het is Opdrachtgever verboden gegevens op te slaan of te verzenden dan wel processen op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit Alternate Experience, overige gebruikers van de Diensten of internetgebruikers hindert of schade kan toebrengen.
- 9.5.** Indien naar het oordeel van Alternate Experience sprake is van overtreding van bovenstaande leden, is Alternate Experience gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om de overtreding te beëindigen of de impact te beperken. Hieronder valt onder meer het mogen blokkeren of ontoegankelijk maken van informatie. Wanneer voldoende aannemelijk is dat sprake is van onrechtmatig handelen jegens een derde, is Alternate Experience voorts gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever of betrokken gebruikers aan deze derden beschikbaar te stellen. Alternate Experience zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen. Geen aansprakelijkheid wordt aanvaard voor de gevolgen van dergelijke maatregelen. Indien Alternate Experience kosten moet maken om de overtreding te beëindigen of de impact te beperken, worden deze op Opdrachtgever verhaald. Voorts is Alternate Experience in dat geval gerechtigd een vast bedrag van EUR 50 aan administratiekosten in rekening te brengen.
- 9.6.** Alternate Experience kan een maximum stellen aan de hoeveelheid processorcapaciteit, opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Bij overschrijding van dit maximum is Alternate Experience bevoegd verder gebruik van de betreffende Dienst te beperken of te blokkeren, dan wel om een extra bedrag in rekening te brengen, conform de dan geldende bedragen voor extra dataverkeer of opslagruimte. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken maximum is bereikt.
- 9.7.** Alternate Experience is bevoegd een maximum te introduceren indien blijkt dat Opdrachtgever ongebruikelijk veel processorcapaciteit, opslagruimte of dataverkeer gebruikt en ook na waarschuwing door Alternate Experience daarmee doorgaat. Deze bevoegdheid bestaat ook indien bij het sluiten van de overeenkomst geen dergelijke maxima zijn afgesproken.

Artikel 10. Domeinnamen en IP-adressen

- 10.1.** Indien een Dienst (mede) omvat dat Alternate Experience voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 10.2.** Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres gebeurt bij registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland, en is onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Alternate Experience vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 10.3.** Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging van Alternate Experience, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 10.4.** Opdrachtgever dient bij registratie de voorwaarden van de betreffende registrerende instantie te aanvaarden en deze na te leven. Alternate Experience zal Opdrachtgever op deze voorwaarden wijzen.
- 10.5.** De domeinnaam en/of het IP-adres wordt op naam van Alternate Experience geregistreerd.

Alternate Experience zal deze uitsluitend aanwenden voor de levering van de Diensten. Bij beëindiging van de Overeenkomst zullen partijen een nadere regeling treffen voor eventuele overname door Opdrachtgever.

- 10.6.** Alternate Experience is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Alternate Experience.
- 10.7.** In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Alternate Experience gerechtigd de registratie van domeinnamen op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Artikel 11. Bepalingen omtrent Reselling

- 11.1.** Indien de overeenkomst (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("Resellen") van Diensten van Alternate Experience door Opdrachtgever aan haar klanten, geldt daarbij voorts het in dit artikel bepaalde.
- 11.2.** Opdrachtgever handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Alternate Experience overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Alternate Experience is.
- 11.3.** Opdrachtgever is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de bij de offerte aangegeven grenzen van Alternate Experience. Opdrachtgever zal naar haar klanten toe ten minste de artikel 9 gestelde gedragsregels en beperkingen handhaven.
- 11.4.** Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Alternate Experience.
- 11.5.** Behoudens met aparte schriftelijke toestemming van Alternate Experience is Opdrachtgever niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Alternate Experience te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Alternate Experience voor werving van klanten door Opdrachtgever. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Alternate Experience.

Artikel 12. Bijzondere bepalingen omtrent resellingklanten

- 12.1.** Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Alternate Experience Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde Diensten. Alternate Experience kan verlangen dat Opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.
- 12.2.** Alternate Experience zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Alternate Experience een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.
- 12.3.** Indien Alternate Experience van oordeel is dat een klant van Opdrachtgever het bepaalde in artikel 9 overtreedt, zal zij eerst Opdrachtgever contacteren en haar verzoeken adequate maatregelen nemen. Indien de overtreding blijft voortduren, is Alternate Experience gerechtigd zelf alle maatregelen te nemen die zij noodzakelijk acht, waarbij zij Opdrachtgever zal informeren.

- 12.4.** Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Alternate Experience. Opdrachtgever vrijwaart Alternate Experience van alle aanspraken van derden gebaseerd op handelen of nalaten van deze klanten.
- 12.5.** In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Alternate Experience het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten over de situatie en hen aan te bieden hun overeenkomsten voort te zetten bij Alternate Experience of een aan haar gelieerde derde.

Artikel 13. Co-located hosting

- 13.1.** Indien Opdrachtgever eigen computersystemen of andere apparatuur ("Co-located Apparatuur") wenst in te zetten in datacentra of racks onder beheer van Alternate Experience ten behoeve van een Dienst, zal Alternate Experience Opdrachtgever hiertoe in staat stellen onder haar begeleiding en toezicht, of namens Opdrachtgever deze werkzaamheden verrichten. De hiervoor gemaakte uren worden gefactureerd aan Opdrachtgever.
- 13.2.** De Co-located Apparatuur blijft eigendom van Opdrachtgever en wordt in bruikleen verstrekt aan Alternate Experience voor de duur van de Overeenkomst. Voor dit recht van bruikleen is Alternate Experience geen vergoeding verschuldigd. Alternate Experience zal de Co-located Apparatuur uitsluitend gebruiken voor levering van de Diensten. Alternate Experience heeft geen plichten ten aanzien van beheer of onderhoud van de Co-located Apparatuur tenzij expliciet anders afgesproken.
- 13.3.** Schade aan de Co-located Apparatuur is voor rekening van Opdrachtgever, tenzij sprake is van schade door opzet of grove schuld van Alternate Experience.
- 13.4.** In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Alternate Experience het recht de Co-located Apparatuur onder zich te houden tot Opdrachtgever aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Wanneer dit niet binnen een redelijke termijn is gebeurd, is Alternate Experience gerechtigd de Co-located Apparatuur te verkopen teneinde nog openstaande schulden van Opdrachtgever te voldoen. Eventuele meeropbrengsten bij een dergelijke verkoop zullen worden terugbetaald aan Opdrachtgever.

Artikel 14. Online backup

- 14.1.** Indien onderdeel van de Diensten is het beschikbaar stellen van online backupfaciliteiten ("de Backupdienst"), zal Alternate Experience aan Opdrachtgever toegang verschaffen tot een server waar Opdrachtgever door hem geselecteerde data kan opslaan (backup) en opvragen (restore). Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de keuze van de data die wordt opgeslagen en hoe vaak dit gebeurt.
- 14.2.** Data wordt via de Backupdienst in versleutelde vorm opgeslagen middels de door Opdrachtgever zelf gekozen encryptiesleutel. Opdrachtgever begrijpt en aanvaardt dat zonder deze sleutel de data ontoegankelijk is en dat Alternate Experience geen enkele manier heeft voor herstel van deze data zonder de sleutel.
- 14.3.** De Backupdienst mag alleen worden gebruikt middels de door Alternate Experience beschikbaar gestelde cliëntsoftware. Artikel 7 is hierop van toepassing. Opdrachtgever dient de aanwijzingen over configuratie en specificaties van de Backupdienst van Alternate Experience stipt op te volgen.
- 14.4.** Opdrachtgever zal de encryptiesleutel noch de cliëntsoftware beschikbaar stellen aan

derden buiten zijn organisatie, behalve indien deze uitsluitend voor Opdrachtgever diensten verricht.

Artikel 15. Prijzen

- 15.1.** Alle prijzen zijn exclusief eventuele omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Voorts zijn prijzen op de website van Alternate Experience onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Alleen de prijzen in de offerte zijn bindend. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 15.2.** Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zal Opdrachtgever voor elke in de offerte vermelde termijn (of indien geen termijn vermeld is, maandelijks) steeds bij vooruitbetaling het verschuldigde bedrag voldoen aan Alternate Experience. Indien echter het termijnbedrag geheel of gedeeltelijk variabel is, bijvoorbeeld omdat het wordt vastgesteld op basis van daadwerkelijk verbruik gedurende de termijn, zal Opdrachtgever het variabele deel bij achterafbetaling voldoen aan Alternate Experience.
- 15.3.** Alternate Experience is op elk moment gerechtigd de gehanteerde tarieven aan te passen met een maximum van 5%. Alternate Experience zal Opdrachtgever ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, behoudens wanneer leveranciers van Alternate Experience de prijzen verhogen en Alternate Experience deze verhogingen zonder meerkosten doorberekent.

Artikel 16. Betalingsvoorwaarden

- 16.1.** Alternate Experience zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Alternate Experience is gerechtigd elektronisch te factureren. Opdrachtgever zal de facturen betalen via de door Alternate Experience aangewezen betalingsmogelijkheden.
- 16.2.** De betalingstermijn van facturen van Alternate Experience is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is zonder nadere ingebrekestelling over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.
- 16.3.** Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient dit binnen de betalingstermijn aan Alternate Experience gemeld te worden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Alternate Experience de melding heeft onderzocht. Indien Alternate Experience na onderzoek concludeert dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.
- 16.4.** Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de redelijke administratiekosten van Alternate Experience, plus de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 16.5.** 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.

Artikel 17. Geheimhouding

- 17.1.** 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.
- 17.2.** Alternate Experience zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen onder beheer van Alternate Experience, dan wel gegevens waar Alternate Experience bij onderhoudsdiensten kennis van krijgt, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Alternate Experience daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In het eerste geval zal Alternate Experience zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
- 17.3.** Alternate Experience behoudt te allen tijde het recht de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis ten behoeve van andere opdrachtgevers te gebruiken, voorzover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
- 17.4.** De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

- 18.1.** Alternate Experience is slechts aansprakelijk jegens Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Alternate Experience voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.
- 18.2.** Alternate Experience is in geen geval aansprakelijk voor vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Alternate Experience gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de overeenkomst vormt.
- 18.3.** Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens de vorige artikelen zal worden uitgekeerd is 50% van het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor drie maanden. Deze maximumbedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Alternate Experience.
- 18.4.** De aansprakelijkheid van Alternate Experience wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Alternate Experience onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een

redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Alternate Experience 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 Alternate Experience in staat is adequaat te reageren.

- 18.5.** In geval van een onrechtmatige daad door Alternate Experience of een werknemer of ondergeschikte waarvoor zij rechtens aansprakelijk gehouden wordt, is Alternate Experience slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood of lichamelijk letsel en van andere schade, deze laatste voor zover ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid. In deze gevallen zal de schadevergoeding in geen geval meer bedragen dan hetgeen de aansprakelijkheidsverzekering van Alternate Experience uitkeert voor de schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Indien de verzekeraar niet uitkeert, geldt het maximum uit lid 3.
- 18.6.** In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Alternate Experience kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan dertig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.
- 18.7.** Opdrachtgever vrijwaart Alternate Experience van alle juridische claims van derden met betrekking tot de door Opdrachtgever opgeslagen en/of doorgegeven gegevens via de systemen of Diensten van Alternate Experience.

Artikel 19. Duur en opzegging

- 19.1.** Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de periode nodig voor levering van de Diensten en kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met wederzijds goedvinden.
- 19.2.** Indien de overeenkomst strekt tot het periodiek verrichten van Diensten gedurende een zekere termijn, wordt de overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimumtermijn van één jaar tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De overeenkomst wordt bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor een opzegtermijn van twee maanden steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar.
- 19.3.** Indien Opdrachtgever een consument is, wordt in het geval bedoeld in het vorige lid de overeenkomst na de minimumtermijn omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Opdrachtgever kan de overeenkomst steeds opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Mededeling hiervan kan via hetzelfde kanaal als waarlangs Opdrachtgever de aanvaarding heeft medegedeeld, alsmede schriftelijk of via het controlepaneel of administratief account (indien aanwezig).
- 19.4.** Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Alternate Experience gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Alternate Experience is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

Artikel 20. Wijzigingen in overeenkomst

- 20.1.** Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Alternate Experience is echter steeds gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens 2 (twee) maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak (in de offerte of nadien gemaakt) echter nimmer opzij zetten.
- 20.2.** Indien Opdrachtgever binnen deze 2 (twee) maanden bezwaar maakt, zal Alternate Experience overwegen of zij voor Opdrachtgever een uitzondering wil maken ten aanzien van de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen. Zij zal van haar beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Alternate Experience bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.

Artikel 21. Slotbepalingen

- 21.1.** Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. 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 voor het arrondissement waarin Alternate Experience gevestigd is.
- 21.2.** 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 deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 21.3.** Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Het afzenderadres bij e-mail dient een bedrijfsgebonden domeinnaam te bevatten (dus geen generieke domeinnaam zoals Gmail.com of Hotmail.com). Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
- 21.4.** De door Alternate Experience ontvangen of in haar ticketsysteem opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 21.5.** Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.