

## 1. Toepasselijkheid

**1.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbin-tenissen ter zake van levering van diensten, gebruiksrechten en/of producten door Signet aan of ten behoeven van Opdrachtgever.

**1.2** In geval specifieke bepalingen in of bij de Overeenkomst strijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen in of bij de Overeenkomst.

**1.3** Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Afwijkingen hebben slechts betrekking op de Overeenkomst waarbij zij zijn gemaakt.

**1.4** Algemene inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Signet en worden reeds thans uitdrukkelijk van de hand gewezen.

## 2. Definities

Onder de volgende met een beginkapitaal aangegeven begrippen, zal het volgende worden verstaan:

**Aansluiting:** de aansluiting van Opdrachtgever waardoor deze gebruik kan maken van de Diensten.

**Apparatuur:** de apparatuur, inclusief de systeemsoftware, die op de locatie van de Opdrachtgever ten behoeven van de dienstverlening door Signet in bruikleen wordt gegeven.

**Bijlagen:** de bijlagen bij de Overeenkomst die onlosmakelijk deel uitmaken van de Overeenkomst en welke van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd.

**Diensten:** alle op basis van de Overeenkomst overeengekomen diensten.

**Documentatie:** technische en functionele beschrijvingen, gebruikershandleidingen in welke vorm dan ook.

**Gebruiker:** medewerker van Opdrachtgever die beschikt over een autorisatie voor het gebruik van de Diensten.

**Intellectuele Eigendom:** octrooi-, auteurs-, merk-, tekening- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendoms) rechten waaronder tevens begrepen sui generisrechten op databanken en topografieën van halfgeleiderproducten of andere voortbrengselen alsmede - al dan niet octrooieerbare - technische en/of commerciële know how, methoden en concepten.

**Materialen:** de informatiedragers waarop de Programmatuur is vastgelegd.

**Meerwerk:** additionele werkzaamheden als bedoeld in artikel 9.4.

**Onvolkomenheden:** het niet voldoen van de Diensten aan de specificaties c.q. Service Levels zoals vastgelegd in of bij de Overeenkomst.

**Opdrachtgever:** de contractant waarmee Signet een Overeenkomst aangaat.

**Overeenkomst:** een overeenkomst met Bijlagen die tussen Signet en Opdrachtgever wordt gesloten.

**Personeel:** de door Signet voor de uitvoering van een Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen die onder de verantwoordelijkheid van Signet zullen werken.

**Programmatuur:** computerprogrammatuur waaronder mede begrepen systeemprogrammatuur, applicatiesoftware en user interfaces met bijbehorende documentatie en Materialen.

**SLA:** de Service Level Agreement die als Bijlage bij de Overeenkomst wordt gevoegd en waarin de Service Levels met betrekking tot de Diensten zijn beschreven.

**Toeleverancier:** de door Signet bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derde.

**Vertrouwelijke Informatie:** iedere mondeling of schriftelijk door een der partijen verstrekte informatie waarvan volstrekt duidelijk is dat deze vertrouwelijk is alsmede elke informatie waarvan de betreffende partij aanduidt dat deze als vertrouwelijk dient te worden behandeld; onder vertrouwelijke informatie zal in ieder geval worden verstaan, zonder dat deze opsomming als limitatief kan worden beschouwd:

- de identiteit van Opdrachtgever en andere zakelijke relaties c.q. potentiële klanten en zakelijke relaties;
- namen, adressen en telefoonnummers van individuele contactpersonen;
- inhoudelijke informatie, al dan niet gedetailleerd de diensten, lopende contracten en gedane offertes;
- berichtenverkeer en computergegevens;
- persoonsgegevens;
- prijsstellingen, marketingstrategieën, productstrategieën en interne en externe werkwijzen;
- technische en commerciële know how;
- gestelde budgetten, gemaakte begrotingen en andere niet-openbare financiële informatie; en
- bestuursbeleid en andere zakelijke strategieën.

**Werkdagen:** kalenderdagen, behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen.

**Werktijden:** kantooruren conform de SLA.

**Zaken:** de door of namens Signet krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren zaken.

## 3. Aanbiedingen en totstandkoming Overeenkomsten

**3.1** Alle aanbiedingen door Signet gedaan zijn dertig (30) dagen geldig en geheel vrijblijvend. Signet behoudt zich het recht voor een door haar gedaan aanbod binnen zeven (7) dagen na aanvaarding daarvan te herroepen.

**3.2** Indien bij aanvaarding wordt afgeweken van het door Signet gedane aanbod, wordt deze aanvaarding door Signet aangemerkt als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Indien zij daarop wil ingaan, doet Signet een nieuw aanbod, waarop de artikelen 3.1 en 3.2 wederom van toepassing zullen zijn.

**3.3** Tenzij Signet haar aanbod herroept, komt een Overeenkomst tot stand door schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van de aanbie- ding van Signet. De Overeenkomst kan ook langs elektronische weg worden gesloten. De overeenkomst die elektronisch wordt gesloten komt pas tot stand nadat Signet Opdrachtgever de opdracht uitdrukke- lijk per e-mail heeft bevestigd.

**3.4** De Opdrachtgever is gebonden nadat hij Signet een opdracht heeft gegeven of een door Signet uitgebrachte offerte heeft aanvaard. In afwij- king van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 BW bindt ook een van een offerte op ondergeschikte punten afwijkende aanvaarding van de Op- drachtgever Signet niet, maar komt een Overeenkomst tot stand op de voorwaarden en bepalingen van de offerte.

**3.5** Signet is niet gebonden aan de inhoud van folders, drukwerk of enige andere uitingsvorm, tenzij in de tussen partijen gesloten Overeen- komst uitdrukkelijk daarnaar wordt verwezen.

**3.6** De Opdrachtgever dient Signet op de hoogte te houden van elke wijziging in de gegevens die hij heeft ingevuld op de Overeenkomst.

## 4. Verplichtingen Signet

**4.1** Voor zover in of bij de Overeenkomst niet uitdrukkelijk schriftelijk anders is bepaald, zal Signet haar uiterste best doen om in voorkomende gevallen een storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.

**4.2** Signet zal zich inspannen om te bewerkstelligen dat de Diensten (blijven) voldoen aan de in de SLA overeengekomen Service Levels.

**4.3** Signet spant zich in voor optimale beschikbaarheid van de Diensten. Signet staat echter uitdrukkelijk niet in voor het (ongestoord) functioneren van telecommunicatie verbindingen, onbelemmerde toegang tot en ononderbroken gebruik van de Diensten, correcte en onbeschadigde data- transmissie en volledige betrouwbaarheid en onkraakbaarheid van de Diensten.

**4.4** Signet is nimmer gehouden tot herstel van verloren gegane gegevens of vergoeding van schade veroorzaakt door het verloren gaan van gegevens.

**4.5** Signet zal zich onthouden van het inzien van gegevensverkeer en/ of bestanden van Opdrachtgever, welke niet voor haar bestemd is of zijn, en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij Signet hiertoe krach- tens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval Opdrachtgever handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met

deze Algemene Voorwaarden of de wet, dan wel indien dit door Signet noodzakelijk wordt geacht voor de beveiliging van de Apparatuur, de Programmatuur en/of de Diensten.

**4.6** Indien en voor zover Signet krachtens wettelijk voorschrift of krachtens de Overeenkomst overgaat tot het bewaren van (verkeers-)gegevens die verband houden met de Diensten gedurende de voorgeschreven periode, is Signet gerechtigd om daarvoor additionele kosten in rekening te brengen.

## 5. Reclames

**5.1** Reclames over ondeugdelijke of onvolledige levering van Diensten moeten direct na constatering van de onvolkomenheid schriftelijk bij Signet worden ingediend. Reclames over de ondeugdelijke of onvolledige levering van goederen moeten binnen acht dagen na ontvangst van de goederen schriftelijk bij Signet worden ingediend.

## 6. Wijzigingen van de Diensten

**6.1** Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aan Signet schriftelijk te verzoeken de omvang van de door Signet conform de Overeenkomst te leveren Diensten in redelijkheid te wijzigen, echter uitsluitend indien partijen daarover tevoren overeenstemming hebben bereikt.

**6.2** Signet zal binnen een redelijke termijn na een dergelijke wijzigingsinstructie schriftelijk specificeren welke consequenties de wijziging heeft met betrekking tot de Diensten en de Service Levels alsmede de kosten van de werkzaamheden. Opdrachtgever is gerechtigd, tot acht (8) kalenderdagen na ontvangst van de specificatie, de wijzigingsopdracht alsnog in te trekken c.q. te modificeren.

**6.3** Signet is gerechtigd de Diensten naar redelijk oordeel te wijzigen. Signet is niet aansprakelijk voor de kosten die hieruit voortvloeien voor Opdrachtgever. Een voor opdrachtgever nadelige wijziging van de toepasselijke Diensten moet minimaal één maand voorafgaand aan het in werking treden van de wijziging schriftelijk worden aangekondigd. Voor zover de overeenkomst of deze voorwaarden niet voorzien in de wijziging van de Diensten, heeft de opdrachtgever het recht om de alsdan lopende overeenkomst binnen acht dagen na bekendmaking van de wijziging op te zeggen per de datum waarop de betreffende nadelige wijziging in werking treedt.

**6.4** Een wijziging die naar het redelijk oordeel van Signet aanmerkelijke aanpassing vereist aan de zijde van Opdrachtgever, zal zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade.

**6.5** Signet is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het Systeem en/of de Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde (spoedeisend) onderhoud ter verbetering van het Systeem en/of de Diensten en/of ter beperking van (vervolg-) schade voor Opdrachtgever, Gebruiker en/of Signet en zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever of Gebruiker jegens Signet ontstaat. Signet zal Opdrachtgever en/of Gebruiker hierover achteraf informeren.

## 7. Verplichtingen Opdrachtgever

**7.1** Opdrachtgever is verplicht alle redelijkerwijze noodzakelijke medewerking te verlenen, noodzakelijk voor de levering van de Diensten en de daarmee samenhangende beheerswerkzaamheden, zoals:

- het te allen tijde toegankelijk maken voor Signet en/of Toeleverancier van alle ruimten waarin technische voorzieningen ten behoeven van de Diensten aanwezig zijn. De toegang tot deze ruimten is altijd onder begeleiding van een vertegenwoordiger van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever Signet en/of Toeleverancier schriftelijk van deze verplichting ontheft. Signet en/of Toeleverancier zal Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van het tijdstip waarop en de persoon waardoor deze werkzaamheden worden uitgevoerd, behoudens in spoedeisende gevallen;

- het tijdig informeren van Signet en/of Toeleverancier over wijzigingen in de organisatie en de informatiesystemen dan wel andere wijzigingen die invloed kunnen hebben op het verrichten van de Diensten door Signet en/of Toeleverancier;

- ruimte op de locatie van Opdrachtgever ter beschikking te stellen voor het opstellen van Apparatuur, Programmatuur e.d nodig voor de Diensten.

2/5

**7.2** Verhuizing van de Aansluiting zal gelden als Meerwerk waarvoor door Opdrachtgever een aparte daartoe bestemde opdracht tijdig dient te worden gegeven.

**7.3** De Diensten, zaken en gebruiksrechten welke door Signet krachtens de Overeenkomst worden verleend of geleverd mogen slechts worden aangewend voor legale en legitieme doeleinden. Bovendien mogen deze slechts worden aangewend op zodanige wijze dat geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, waaronder begrepen doch niet beperkt tot rechten van intellectuele eigendom.

**7.4** Opdrachtgever staat ervoor in dat Gebruiker te allen tijde de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden stipt en getrouw zal naleven. Voor zover sprake is van verplichtingen van Gebruiker zijn zulks evenzeer verplichtingen van Opdrachtgever zelf.

**7.5** Opdrachtgever is steeds verantwoordelijk voor ieder gebruik – waaronder mede begrepen onbevoegd gebruik – dat wordt gemaakt van de Diensten.

**7.6** Opdrachtgever stelt Signet zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante gegevens betreffende de Opdrachtgever.

**7.7** Opdrachtgever dient zich te houden aan de (technische) voorschriften, voorwaarden en procedures, welke door of namens Signet worden verstrekt, of zoals die omschreven zijn in de Overeenkomst of deze Algemene Leveringsvoorwaarden

**7.8** Opdrachtgever zal zich ervan onthouden Signet en overige gebruikers van de diensten van Signet te hinderen en/of schade toe te brengen aan het dienstenverkeer van Signet. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's te gebruiken waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Signet of gebruikers van de diensten van Signet kan hinderen of schade kan toebrengen.

**7.9** Het is Opdrachtgever en/of gebruiker niet toegestaan de Diensten te gebruiken voor het verzenden of plaatsen van onrechtmatige content of andere onrechtmatige berichten of codes of voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, zelfregulering, de algemeen aanvaarde fatsoensnormen (waaronder de Netiquette), de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:

- spamming: het ongevraagd verzenden van e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met eenzelfde inhoud;

- het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken, rechten op databanken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;

- het openbaar maken en/of verspreiden van (kinder-)pornografie;

- (seksuele) intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;

- hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het Internet.

**7.10** Het is Opdrachtgever en/of Gebruiker niet toegestaan, de handhaving of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij Signet hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.

**7.11** Opdrachtgever dient zelf te beschikken over deugdelijk hardware, software en een aansluiting op een telecommunicatie netwerk, om van de Diensten gebruik te kunnen maken.

**7.12** Opdrachtgever is gehouden redelijke instructies van Signet aangaande het gebruik van de Diensten op te volgen. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de Diensten alsmede de door Signet uitgegeven software aan derden ter beschikking te stellen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor elk (on)bevoegd gebruik van de Diensten, waaronder in het bijzonder wordt begrepen de Inloggegevens, door derden.

## 8. Termijnen

**8.1** Overeengekomen termijnen voor het leveren van de Diensten door Signet gaan eerst in, nadat de Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de opdracht benodigde informatie en zaken aan Signet heeft verstrekt.

**8.2** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn overeengekomen data streefdata.

**8.3** Signet is nimmer in verzuim door het enkele verstrijken van overeengekomen termijnen. Daarvoor is steeds een schriftelijke ingebrekestelling vereist, waarbij aan Signet een redelijke termijn om alsnog na

te komen wordt gegund, welke minstens 14 dagen zal belopen.

**8.4** Indien Signet voorziet dat hij aan een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet zal kunnen voldoen binnen de daarvoor gestelde termijn, zal hij Opdrachtgever terstond van de betreffende vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst schriftelijk op de hoogte stellen en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door Signet voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken.

## 9. Prijzen

**9.1** Tenzij anders overeengekomen, zijn de door Signet geoffreerde en/of tussen partijen overeengekomen prijzen steeds exclusief omzetbelasting.

**9.2** Tenzij anders overeengekomen, betaalt opdrachtgever aan Signet een vergoeding voor de diensten, berekend volgens de geldende tarieven van Signet.

**9.3** Signet is gerechtigd jaarlijks haar tarieven aan te passen. Een voor opdrachtgever nadelige wijziging van het toepasselijke tarief moet minimaal één maand voorafgaand aan het in werking treden van de wijziging schriftelijk worden aangekondigd. Voor zover Overeenkomst of deze voorwaarden niet voorzien in de prijswijzigingen, heeft de opdrachtgever het recht om de alsdan lopende overeenkomst binnen acht dagen na bekendmaking van de wijziging op te zeggen per de datum waarop de betreffende nadelige wijziging in werking treedt.

**9.4** Indien partijen gedurende de duur van de Overeenkomst schriftelijk overeenkomen dat aanvullende, niet in of bij de Overeenkomst beschreven werkzaamheden door Signet zullen worden uitgevoerd, is er sprake van Meerwerk. Aanpassingen in de zin van saneringen en/of inperkingen van de Diensten kunnen, afhankelijk van de concrete situatie, ook tot Meerwerk leiden. Voor Meerwerk hanteert Signet de in de betreffende Bijlage genoemde tarieven. De kosten voor Meerwerk zijn door Opdrachtgever pas verschuldigd, nadat zij tot dit Meerwerk schriftelijk opdracht heeft verstrekt aan Signet, tenzij een schriftelijke opdracht redelijkerwijs niet kan worden afgewacht in verband met spoedeisende kwesties die onverwijld moeten worden opgelost. Partijen zullen alsdan overeenkomen dat het Meerwerk ofwel voor een vaste prijs geschiedt en gefactureerd wordt conform een nader overeen te komen betalingsschema ofwel dat het Meerwerk op basis van nacalculatie geschiedt en maandelijks achteraf wordt gefactureerd.

## 10. Betaling

**10.1** Tenzij anders overeengekomen, dient de overeengekomen periodieke vergoeding door Opdrachtgever per kwartaal bij vooruitbetaling te worden voldaan. Het op de ingangsdatum van de betreffende termijn geldende periodieke tarief wordt in of bij de Overeenkomst vermeld.

**10.2** Voor zover niet anders bepaald, moet het voor de Diensten overeengekomen periodieke bedrag zonder enige korting of verrekening worden voldaan binnen dertig (30) dagen na factuurdatum.

**10.3** Facturering en betaling geschieden in Euro's.

**10.4** Signet zal facturen in enkelvoud aan Opdrachtgever toezenden onder vermelding van de posten waarop de factuur betrekking heeft en de periode waarin de Diensten en/of het Meerwerk werden verleend.

**10.5** Indien Signet de Diensten niet conform de Overeenkomst kan leveren door niet aan Signet toe te rekenen omstandigheden (waaronder de omstandigheden genoemd in artikel 18), zullen de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever in stand blijven.

**10.6** Indien Opdrachtgever de betreffende factuur na herhaaldelijke aanmaningen zonder geldige reden niet na het verstrijken van de in artikel 10.2 bedoelde termijn heeft voldaan, is Opdrachtgever van rechtswege een rentevergoeding verschuldigd, berekend op jaarbasis, gelijk aan de samengestelde wettelijke handelsrente en zal hij tevens buitengerechtigde incassokosten vergoeden welke worden vastgesteld op 15% van het onbetaald gebleven bedrag met een minimum van € 50,- exclusief informatie- en registratiekosten.

## 11. Eigendomsvoorbehoud

**11.1** Alle door Signet geleverde zaken blijven eigendom van Signet totdat het verschuldigde onder de Overeenkomst volledig is betaald met inbegrip van eventueel verschuldigde rente en incassokosten.

**11.2** Indien het geleverde (mede) een gebruiksrecht op Intellectuele Eigendomsrechten betreft, zoals in geval van programmatuur, wordt Opdrachtgever na betaling eigenaar van de fysieke drager (diskette, cd-rom, etcetera) en krijgt Opdrachtgever daarvoor een gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst en onder de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

## 12. Beveiliging

**12.1** Signet spant zich in om een adequate beveiliging van de Diensten te realiseren binnen het domein van Signet. Voor het overige draagt Opdrachtgever de verantwoordelijkheid en het risico voor adequate beveiliging van zijn eigen systemen, gegevens en andere - al dan niet gevoelige - informatie.

**12.2** Signet staat ervoor in dat personeel dat door of namens Signet betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst de door Opdrachtgever aangehouden beveiligingsprocedures in acht te nemen, die ter kennis van Signet zijn gebracht.

**12.3** Signet staat ervoor in dat personeel dat door of namens Signet betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst alle publiekrechtelijke voorschriften, onder meer als neergelegd in de Wet Persoonsregistraties c.q. de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht te nemen.

## 13. Intellectuele Eigendom

**13.1** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de Intellectuele Eigendom ten aanzien van eventuele zijdens Signet ter beschikking gestelde Programmatuur, Documentatie en/of Materialen blijven berusten bij Signet respectievelijk haar Toeleverancier.

**13.2** Voor zover van toepassing, verkrijgt Opdrachtgever slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruikmaking van de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen. Het gebruiksrecht mag uitsluitend worden aangewend in het kader van het gebruik van de Diensten.

**13.3** Het gebruiksrecht wordt gegeven voor de duur van de Overeenkomst (inclusief verlenging daarvan). De vergoeding voor het gebruiksrecht Programmatuur, Documentatie en/of Materialen wordt geacht te zijn begrepen in de prijs die Opdrachtgever aan Signet verschuldigd is uit hoofde van de Overeenkomst.

**13.4** Het is Opdrachtgever toegestaan voor back-up doeleinden op locatie één kopie van de Programmatuur te (doen) vervaardigen.

**13.5** Signet vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden uit hoofde van inbreuk op door die derden gepretendeerde intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen, tenzij de inbreuk is ontstaan door een wijziging of toevoeging of door anderszins onoirbaar gebruik en/of in strijd met bepaalde in de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever zal Signet onverwijld informeren over dergelijke aanspraken van derden uit hoofde van intellectuele eigendomsrechten. Voor zover dit binnen haar macht ligt, verplicht Signet zich tot het, op haar kosten, treffen van alle redelijke maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van de Diensten en tot beperking van de door Opdrachtgever te maken extra kosten en/of te lijden schade.

**13.6** Zodra de overeenkomst (tussentijds) eindigt, zal Opdrachtgever op eerste verzoek aan Signet (dragere met) de Programmatuur, Documentatie en/of Materialen waarop de intellectuele eigendomsrechten of eigendomsrechten bij Signet c.q. haar Toeleveranciers berusten, aan Signet retourneren.

## 14. Geheimhouding

**14.1** Onverminderd de in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden aan Opdrachtgever toegekende bevoegdheden, zullen beide partijen Vertrouwelijke Informatie geheim houden, onverschillig of deze schriftelijk dan wel mondeling is medegedeeld.

**14.2** Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan ter beschikking stellen aan derden en zijn personeel en zover dit krachtens de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan aan hen slechts bekend maken voor zover dit toegestaan en nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

**14.3** Partijen zullen hun personeel en eventuele derden schriftelijk verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.

**14.4** Geen van beide partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclameuitingen van de details van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden melding maken.

### **15. Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming**

**15.1** Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Diensten ter beschikking te stellen aan derden.

**15.2** Signet is echter bevoegd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden over te dragen aan een derde, waarover zij de zeggenschap uitoefent dan wel waarmee zij een samenwerkingsverband aangaat, indien en voor zover de belangen van Opdrachtgever daardoor in redelijkheid niet worden geschaad en mits zij hiervan schriftelijk aan Opdrachtgever kennis geeft.

**15.3** Signet is bevoegd voor de uitvoering van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden gebruik te maken van de Diensten van Toeleveranciers en andere derden.

**15.4** Signet betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij de keuze van haar Toeleveranciers. Indien overeengekomen, zal Signet zich inspannen dat de benodigde (vaste) telecommunicatieverbindingen tijdig zullen worden geleverd.

**15.5** Indien Signet vanwege een te late toelevering van (vaste) telecommunicatie verbindingen niet in staat is om de Aansluiting tijdig en/of overeenkomstig de SLA te realiseren, dan is Signet niet aansprakelijk voor eventueel daaruit voortvloeiende schade.

### **16. Aansprakelijkheid**

**16.1** Indien een der partijen tekortschiet in de nakoming van een of meer van haar verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden, zal de andere partij haar deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen.

**16.2** Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die Signet lijdt als gevolg van beschadiging en/of verlies van Apparatuur en/of Programmatuur, verstoring van de Diensten van Signet, dan wel andere beschadigingen voor zover deze schade het gevolg is van nalatigheid en/of niet zorgvuldig handelen van Opdrachtgever of zijn personeel en/of handelingen van Opdrachtgever of zijn personeel die niet zijn toegestaan op basis van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden.

**16.3** Indien Signet aansprakelijk is en voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, is de vergoedingsplicht van Signet beperkt tot een maximum van € 1.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis, en € 10.000,- per kalenderjaar. Voor deze vergoeding komt uitsluitend de navolgend genoemde directe schade in aanmerking:

- schade aan programmatuur, apparatuur, gegevensdragers, gegevensbestanden en configuratiegegevens van datacommunicatie-apparatuur binnen het domein van Signet, waaronder verstaan wordt: materiële beschadiging alsmede gebrekkig of niet functioneren;
- materiële schade aan (andere) eigendommen van de andere partij of derden;
- kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen binnen het domein van Signet in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van directe schade;
- redelijke kosten door Opdrachtgever gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van Signet berust mag worden verwacht;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schade waarop de aansprakelijkheid van Signet berust mocht worden verwacht;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schade oorzaken, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel;

een en ander voor zover Opdrachtgever een back-up van de betreffende bestanden heeft gemaakt en voor zover de verzekeraar van Signet deze schade vergoedt.

**16.4** Iedere aansprakelijkheid van Signet voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit geval verstaan:

- winstderving;
- kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade;
- andere schade dan de directe schade genoemd in artikel 16.3, waaronder begrepen, echter niet beperkt tot, gevolgschade van verlies of beschadiging van gegevens.

**16.5** De in artikel 16.3 opgenomen beperkingen komen te vervallen in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of indien er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Signet en/of aan de zijde van personeel van Signet. De aansprakelijkheid van Signet is in dat geval beperkt tot het bedrag dat wordt uitbetaald door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Signet.

**16.6** Signet is niet verantwoordelijk voor het deugdelijk en ongestoord functioneren van de telecommunicatie infrastructuur en/of stroomvoorziening, onverminderd de overige in artikel 18 genoemde overmacht-situaties.

**16.7** Spoedeisende en/of Onderhoudswerkzaamheden, beide zulks ter verbetering van de Diensten worden zo veel mogelijk vooraf aangekondigd. Signet is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de Diensten.

**16.8** Opdrachtgever is aansprakelijk voor al het gebruik dat door Opdrachtgever van de Diensten c.q. andere door Signet geleverde of verleende Diensten wordt gemaakt.

**16.9** Schade als genoemd in dit artikel dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na het ontstaan daarvan aan Signet schriftelijk te worden gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van Signet is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Opdrachtgever aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

**16.10** Alle claims en rechtsvorderingen tegen Signet verjaren c.q. vervallen, behoudens bepalingen van dwingend recht, na verloop van één jaar na de dag waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordoet c.q. de betreffende verplichting van Signet opeisbaar wordt.

### **17. Vrijwaring**

**17.1** Opdrachtgever vrijwaart Signet voor alle aanspraken van derden uit welke hoofde dan ook verband houdende met of voortvloeiende uit het gebruik van de Diensten of andere door Signet geleverde Diensten en/of zaken (inclusief aansprakelijkheid voor inbreuk op (intellectuele eigendoms) rechten, inbreuk op privacy, grensoverschrijdend gegevensverkeer) en zal aan Signet alle voor haar uit die aanspraken voortvloeiende kosten, schaden en boeten vergoeden.

### **18. Overmacht**

**18.1** Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst omstandigheden bij Opdrachtgever, Signet of haar toeleverancier ontstaan of bekend worden die Signet bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, noch behoorde te kennen, als gevolg waarvan Signet haar verplichtingen jegens Opdrachtgever niet (tijdig) kan nakomen, treedt Signet niet in verzuim en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. De Opdrachtgever is dan gerechtigd de betalingsverplichtingen op te schorten totdat Signet aan haar verplichtingen heeft voldaan.

**18.2** Indien als gevolg van voornoemde omstandigheden nakoming door Signet blijvend onmogelijk is, heeft zij het recht te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering daarvan door haar mogelijk blijft, tenzij zulks in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van de Opdrachtgever gevergd kan worden en ontbinding gerechtvaardigd is. In laatstbedoeld geval wordt de Overeenkomst ontbonden zonder dat de Opdrachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden.

**18.3** Onder de hiervoor bedoelde omstandigheden worden mede verstaan elke van de wil van Signet onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, waaronder doch niet beperkt tot storingen in de verbindingen met het internet en overige storingen in of onderbreking van telecommunicatieverbindingen

of andere telecommunicatievoorzieningen, kabelbreuk, traagheid van verbindingen, uitval van elektriciteit, oorlog(gevaar), terroristische aanslagen, oproer, werkstakingen, (natuur)rampen, ongevallen, overheidmaatregelen, vertraagde/ uitblijven van levering aan Signet (waaronder begrepen brandstof, energie en water), transport moeilijkheden, brand en storingen in het bedrijf van Signet en andere omstandigheden die buiten de macht van Signet liggen of voor hem redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn.

**18.4** Indien een der partijen gedurende een periode van meer dan 30 werkdagen ten gevolge van overmacht niet kan nakomen c.q. niet toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan. Indien de niet-nakoming door Signet de continuïteit van de Diensten niet ernstig verstoort, zal de hiervoor genoemde termijn nog eens met 30 werkdagen worden verlengd.

### **19. Opschortingsrechten**

**19.1** Signet heeft het recht de Diensten c.q. de gebruiksrechten c.q. de levering van andere zaken en/of diensten (tijdelijk) op te schorten, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Opdrachtgever en/of Gebruiker enige verplichting jegens Signet niet nakomt dan wel in strijd handelt met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden. Signet zal Opdrachtgever hiervan van tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Signet kan worden verlangd.

**19.2** Voor de gevolgen van het vorige lid zal Signet nimmer aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever en/of derden.

### **20. Persoonsgegevens**

**20.1** Opdrachtgever geeft bij deze toestemming aan Signet zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van Signet welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken.

**20.2** Deze persoonsregistratie bevat zowel account- als verkeergegevens en is slechts toegankelijk voor Signet en wordt zonder toestemming van Opdrachtgever niet aan derden verstrekt, tenzij Signet hier toe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of wordt.

**20.3** Na het einde van de Overeenkomst zal Signet de door hem verzamelde en opgeslagen persoonlijke gegevens van Opdrachtgever behouden voor een periode van maximaal zes maanden, waarna de gegevens zullen worden vernietigd. Voor eventuele schade die hieruit voortvloeit voor Opdrachtgever is Signet niet aansprakelijk.

**20.4** Ter bescherming van het systeem van Signet, de door de Opdrachtgever verstrekte persoonlijke gegevens alsmede alle overige gegevens zal Signet de maatregelen nemen die hem redelijkerwijs goeddunkten. Signet is evenwel niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het vrijkomen, vernietigen of het anderszins aantasten van de hier bedoelde gegevens.

**20.5** Op verzoek van de Opdrachtgever zal hij inzage krijgen in diens persoonlijke gegevens. Opdrachtgever heeft tevens het recht om Signet te verzoeken diens persoonlijke gegevens te corrigeren.

### **21. Duur en beëindiging van de Overeenkomst**

**21.1** De looptijd van de Overeenkomst gaat in op de in of bij de Overeenkomst vermelde datum voor een daarin tevens genoemde periode. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van een maand en kunnen beide partijen de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Voortijdige beëindiging leidt niet tot restitutie van reeds aan Signet betaalde gelden en laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet.

**21.2** Behalve indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is tussentijdse opzegging van de Overeenkomst niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of bepaald in deze voorwaarden.

**21.3** Niettegenstaande het overigens bepaalde zijn gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te ontbinden:

**a.** iedere partij, indien en zodra:

- aan de andere partij (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend en de (voorlopige) surséance van betaling langer dan eenderde van de dan geldende looptijd of zes maanden achtereen heeft geduurd;
- de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;
- de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd dan wel wordt gestaakt;

- de andere partij niet (langer) in staat of bereid moet worden geacht haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden na te komen;

**b.** Signet, indien Opdrachtgever:

- in gebreke blijft met (tijdige) betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt; Signet blijft niettemin gerechtigd op de gelden die hij heeft ontvangen of zou ontvangen bij behoorlijke nakoming;

- in strijd met intellectuele (eigendoms)rechten van derden of toepasselijke wettelijke regels handelt;

- oneigenlijk gebruik maakt van de diensten van Signet.

**21.4** Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever aan Signet alle in haar bezit zijnde eigendommen van Signet betreffende de Overeenkomst, behalve de Overeenkomst zelf, aan Signet retourneren en geen kopieën behouden. Voorts zal Opdrachtgever geen gebruik meer maken van de Diensten.

**21.5** In geval Opdrachtgever in verzuim is en in gebreke blijft met (tijdige) betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt en Signet om die reden de Overeenkomst ontbindt of beëindigd wordt, is Signet gerechtigd om onverminderd haar andere rechten uit de Overeenkomst:

- haar medewerking aan de overgang van de Diensten naar een andere leverancier op te schorten of daaraan voorwaarden te verbinden (waaronder volledige betaling en/of zekerheidstelling);

- in geval van domeinregistratie: de registratie van de betreffende internet domeinnaam van Opdrachtgever op te heffen.

**21.6** Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, zullen ook na het einde van de Overeenkomst blijven gelden.

### **22. Geschillenbeslechting**

**22.1** Op de Overeenkomst en daardoor beheerste verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

**22.2** Ter zake van eventuele geschillen is bij uitsluiting de Rechter te 's-Hertogenbosch, behoudens indien de wet dwingend rechtelijk een andere Rechter aanwijst.

### **23. Slotbepalingen**

**23.1** Wijzigingen en aanvullingen op de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden tussen partijen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

**23.2** Kennisgevingen die partijen op grond van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats.

**23.3** Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd. De nietigheid of niet-rechtsgeldigheid van een der bepalingen van een Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of niet-rechtsgeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk de strekkingen van de nietige of niet-rechtsgeldige bepalingen behouden blijft.

**23.4** Ingeval van fusies, herindelingen en/of verzelfstandigingen aan de zijde van Opdrachtgever, zullen partijen in overleg treden over de daaruit voortvloeiende gevolgen voor de Overeenkomst.

**23.5** Gedurende de duur van de Overeenkomst zullen partijen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, (een medewerker(s)) van deze andere partij in dienst nemen, dan wel anderszins voor zich laten werken.

**23.6** Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze voorwaarden zullen partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid bloot staan.