



Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden

Network Operations

Februari 2011

Artikel 1 Toepasselijkheid en definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- Voorwaarden: de onderhavige leveringsvoorwaarden;
 - Network Operations, CrossOver Data B.V. de gebruikster van de Voorwaarden;
 - Klant: degene met wie een overeenkomst wordt of is gesloten of aan wie door Network Operations een aanbod of offerte wordt of is gedaan, of in opdracht of ten behoeve van wie door Network Operations een of meer diensten worden of zijn verricht.
 - Producten: alle computersystemen en/of met informatietechnologie verband houdende zaken;
 - Diensten: alle werkzaamheden waartoe Network Operations zich jegens de Klant heeft verbonden te verrichten;
 - Service: het opheffen van storingen, die bij normaal gebruik van de apparatuur volgens haar bestemming door natuurlijke slijtage en in het algemeen door eigen gebreken in de apparatuur zijn ontstaan.
- 1.2 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Network Operations en de Klant alsmede op alle aanbiedingen/offertes van Network Operations. Indien Network Operations bij het uitvoeren van een overeenkomst gebruik maakt van de diensten van derden, zijn de Voorwaarden tevens op deze werkzaamheden van toepassing.
- 1.3 Van deze Voorwaarden afwijkende bepalingen zijn voor Network Operations slechts bindend, indien deze door Network Operations uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd.
- 1.4 Uitdrukkelijk wordt uitgesloten de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden dan deze Voorwaarden. Hieronder worden mede begrepen de algemene (inkoop)voorwaarden van de klant. Door het aangaan van een overeenkomst met betrekking tot de levering van goederen danwel het verlenen van diensten, aanvaardt de klant onvoorwaardelijk dat deze voorwaarden van toepassing zijn en dat de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden is uitgesloten en doet de klant voor zover relevant afstand van de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden.
- 1.5 Network Operations behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Nieuwe voorwaarden treden in de plaats van eerdere algemene voorwaarden.

Artikel 2 Aanbiedingen en prijzen

- 2.1. Alle aanbiedingen van Network Operations, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend en gebaseerd op de bij de aanvraag door de (potentiële) Klant verstrekte gegevens. De aanbiedingen binden Network Operations niet, behalve indien en voor zover door Network Operations schriftelijk anders is vermeld. Network Operations kan derhalve een aanbieding na aanvaarding door de Klant herroepen, mits dit onverwijld geschiedt.
- 2.2. Een aanvaarding door de Klant van een door Network Operations gedane aanbieding die afwijkt van die aanbieding, geldt als een verwerping van de aanbieding. Een dergelijke aanvaarding bindt Network Operations alleen, indien de afwijkingen van de aanbieding door Network Operations schriftelijk zijn bevestigd of akkoord verklaard.
- 2.3. Aanbiedingen hebben, tenzij in de offerte anders is aangegeven een geldigheidsduur van maximaal 28 dagen vanaf de datum vermeld op de offerte.
- 2.4. Tenzij anders aangegeven zijn alle door Network Operations gehanteerde prijzen:
 - a) exclusief BTW. Indien het BTW-nummer van de buitenlandse opdrachtgever niet bekend is en ook niet bekend wordt gemaakt, nadat hierom door Network Operations expliciet is verzocht, behoudt Network Operations zich het recht voor BTW in rekening te brengen.
 - b) exclusief kosten van transport en verzendkosten;
 - c) vermeld in Euro;
- 2.5. Aanbiedingen, tekeningen, afbeeldingen, drukwerken, etc. blijven steeds eigendom van Network Operations en dienen, indien geen overeenkomst tot stand komt, op eerste verzoek aan Network Operations te worden geretourneerd.
- 2.6. Elke prijsopgave is vrijblijvend. De in de aanbieding opgegeven prijs is gebaseerd op de inkoopprijs en andere kostenfactoren. Wanneer in één of meer van deze kostprijsbestanddelen ná de aanbieding, maar vóór de levering, een niet voorzienbare verhoging optreedt, behoudt Network Operations zich het recht voor die verhoging in alle redelijkheid door te berekenen.
- 2.7. Onverminderd de algemene toepasselijkheid van het in het vorige lid bepaalde is dat in het bijzonder van toepassing op een wijziging van in- of uitvoerrechten, belastingen en/of de wisselkoers van de Euro tegenover de buitenlandse valuta waarin Network Operations de goederen heeft gekocht.

Artikel 3 Totstandkoming en inhoud van de overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst tussen de Klant en Network Operations komt eerst tot stand nadat Network Operations een opdracht schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd. De schriftelijke aanvaarding c.q. bevestiging door Network Operations wordt geacht de inhoud van de overeenkomst volledig en juist te hebben weergegeven.
- 3.2 Afspraken, gemaakt nadat een overeenkomst conform het vorige lid tot stand is gekomen, binden Network Operations slechts indien deze afspraken door de daartoe bevoegde vertegenwoordiger van Network Operations schriftelijk zijn bevestigd of bekrachtigd.
- 3.3 Iedere door Network Operations gesloten overeenkomst wordt slechts aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de Klant voldoende kredietwaardig blijkt voor de geldelijke nakoming van de overeenkomst. Een en ander ter beoordeling van Network Operations.

Artikel 4 Levertijd en Levering

- 4.1 Alle leveringen geschieden franco aan het door de Klant opgegeven adres, tenzij anders overeengekomen. Het tijdstip van levering is het moment waarop de Producten aan het door de Klant opgegeven adres worden aangeboden.
- 4.2 De Klant is verplicht het geleverde Product terstond bij de feitelijke levering doch in ieder geval binnen 3 werkdagen op eventuele gebreken of beschadigingen te controleren. Na voornoemde termijn wordt het Product geacht de Klant in goede orde, compleet en zonder schade te hebben bereikt.
- 4.3 Een geleverde Dienst wordt geacht naar behoren en zonder tekortkomingen te zijn geleverd indien niet binnen drie werkdagen na levering eventuele tekortkomingen of gebreken schriftelijk aan Network Operations zijn gemeld.
- 4.4 Een door Network Operations bij de aanbieding, offerte of overeenkomst opgegeven levertijd heeft niet de strekking fataal te zijn en geldt slechts bij benadering. Iedere levertijd is naar beste weten vastgesteld en zal zoveel als mogelijk in acht worden genomen.
- 4.5 Indien de overeengekomen levertijd is overschreden, is de Klant bevoegd om Network Operations bij aangetekende brief een redelijke nadere termijn voor de levering te stellen.
- 4.6 Network Operations is in ieder geval niet gebonden aan een levertijd die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden niet meer kan worden gehaald. In geval van excessieve overschrijding van de levertijd zullen partijen met elkaar in overleg treden om tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen

Artikel 5 Verzending en risico

- 5.1 Ongeacht de overeengekomen wijze van levering, zijn alle te leveren Goederen voor rekening en risico van de Klant vanaf het moment dat de goederen het magazijn verlaten, ongeacht of het product nog moet worden geïnstalleerd, (af)gemonteerd of geïmplementeerd. Een en ander geldt ook wanneer voor de zending door vervoerders de verklaring op de vrachtbrief wordt verlangd, dat alle schade gedurende het vervoer voor rekening van de afzender is.
- 5.2 De wijze van verpakking, transport, verzending enz. van het product zal, indien Network Operations hieromtrent geen nadere schriftelijke aanwijzingen van de Klant ontvangt, door Network Operations geheel naar eigen inzicht en met de van Network Operations redelijkerwijs te verwachten zorgvuldigheid worden bepaald. Eventuele specifieke wensen van de Klant met betrekking tot de wijze van verpakking, transport en verzending, komen voor rekening van de Klant.
- 5.3 Het transport van de Producten vindt in beginsel onverzekerd plaats, zodat – zoals vermeld in artikel 2.4 sub b van deze Voorwaarden – de prijzen van Network Operations exclusief de kosten voor de verzekering van het transport zijn.
- 5.4 In het geval “ter plaatse van bestemming geïnstalleerd” te leveren goederen bij opstelling niet dadelijk kunnen worden geïnstalleerd, behoudt Network Operations zich het recht voor om 90% van het met de overeenkomst gemoeide bedrag te factureren. In dat geval zal de resterende 10% worden gefactureerd na installatie of indien installatie vanwege een buiten de schuld van Network Operations gelegen omstandigheid, niet plaatsvindt, uiterlijk na 3 maanden na de eerste levering.
- 5.5 Het in het vorige lid van dit artikel genoemde recht bestaat tevens indien goederen na gereedkomen niet binnen de gestelde levertijd worden afgenomen.
- 5.6 Indien goederen niet tijdig worden afgenomen, komen deze na het verstrijken van de overeengekomen levertijd voor rekening en risico van de Klant. In dat geval heeft Network Operations het recht om opslagkosten in rekening te brengen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 6 Installatie

- 6.1 Alle inrichtingen en/of voorzieningen, die noodzakelijk zijn voor de opstelling van de te installeren goederen zijn voor rekening en risico van de Klant en vallen buiten de verantwoordelijkheid van Network Operations, tenzij anders overeengekomen.
- 6.2 De Klant dient ervoor zorg te dragen dat:
- het personeel van Network Operations direct na aankomst op de locatie waar de apparatuur dient te worden geïnstalleerd, kan aanvangen met de installatiewerkzaamheden en voorts in de gelegenheid is de werkzaamheden binnen de normale werkuren te verrichten, dan wel buiten de normale werkuren, voor zover dit noodzakelijk mocht blijken te zijn;
 - afsluitbare opslagplaatsen voor materiaal, gereedschap en andere goederen aanwezig en beschikbaar zijn;
 - de nodige en gebruikelijke hulp- en bedrijfsmaterialen (elektriciteit en verlichting daaronder begrepen) tijdig en kosteloos op de juiste plaats ter beschikking worden gesteld;
 - alle noodzakelijke veiligheids- en andere voorzorgsmaatregelen zijn getroffen en worden gehandhaafd en;
 - voorstelend op en tijdens de installatie gezonden goederen op de juiste plaats aanwezig zijn.
- 6.3 Bij vertraging in de installatie, veroorzaakt door het niet voldoen door de Klant aan de verplichtingen als in het vorige lid van dit artikel bedoeld, wordt de overeengekomen levertijd met de duur van die vertraging verlengd.

Artikel 7 Constructie, maten en gewichten

- 7.1 Eventuele geringe maatverschillen of ten bate van een goede uitvoering gewenste onderschikte wijziging in constructie of onderdelen blijven voorbehouden.
- 7.2 Opgegeven gewichten worden steeds zo nauwkeurig mogelijk geschat, maar een dergelijke opgave is nimmer bindend.

Artikel 8 Overmacht

- 8.1 Onder overmacht wordt verstaan: elke van onze wil onafhankelijke omstandigheid, die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert.
- 8.2 In het bijzonder geldt als overmacht, voor zover e.e.a. niet al is begrepen in het vermelde in lid 1, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, transportmoeilijkheden, brand, natuurrampen en andere ernstige storingen in ons bedrijf of dat van onze leveranciers.
- 8.3 Bij overmacht hebben wij ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden, zonder dat wij in welke vorm dan ook gehouden zijn tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in art. 78 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.
- 8.4 Indien Network Operations bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen jegens de Klant heeft voldaan, is zij gerechtigd het reeds geleverde afzonderlijk bij de Klant in rekening te brengen.

Artikel 9 Betaling

- 9.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dienen betalingen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, hetzij contant, hetzij op een door ons aan te wijzen rekening.
- 9.2 De Klant is niet gerechtigd tot aftrek, verrekening of opschorting van een betaling.
- 9.3 Network Operations is te allen tijde gerechtigd voorschotten te vragen op te leveren goederen of te verrichten werkzaamheden. Indien betaling van een voorschot wordt geweigerd of wordt nagelaten, is Network Operations gerechtigd de overeenkomst te beëindigen, zonder dat de opdrachtgever hierdoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.
- 9.4 Indien niet binnen de overeengekomen termijn wordt betaald, wordt de Klant geacht van rechtswege in verzuim te zijn. Network Operations heeft in dat geval, zonder dat daarvoor enige ingebrekestelling is vereist, recht op vergoeding van een vertragingsrente over het openstaande bedrag per maand vanaf de vervaldag. Deze vertragingsrente bedraagt 1½% per maand. De genoemde vertragingsrente is een minimumrente. In het geval deze rente op jaarbasis berekend, op enig moment minder dan 5% hoger mocht zijn dan de wettelijke rente, zal de vertragingsrente automatisch verhoogd zijn, zodanig dat zij - op jaarbasis berekend - 5% hoger is dan de wettelijke rente.
- 9.5 Alle gemaakte kosten, vallende op de inning van de vordering, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, zijn voor rekening van de nalatige Klant. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het door de klant verschuldigde bedrag met een minimum van € 125,-, onverminderd het recht van Network Operations om vergoeding van de werkelijk gemaakte incassokosten te vorderen, indien deze meer mochten bedragen dan genoemde 15%.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

- 10.1 De klant wordt slechts onder opschortende voorwaarde eigenaar van door Network Operations geleverde Producten. Na aflevering blijven geleverde Producten eigendom van Network Operations totdat dat de Klant volledig aan zijn verplichtingen jegens Network Operations heeft voldaan.
- 10.2 In geval de Klant op enigerlei wijze jegens Network Operations in gebreke blijft, is Network Operations gerechtigd de Producten terug te nemen. De Klant verplicht zich reeds nu voor alsdan om zijn volledige medewerking te verlenen, teneinde Network Operations in de gelegenheid te stellen de betreffende goederen bij hem terug te halen.

Artikel 11 Garantie

- 11.1 Network Operations staat in voor de deugdelijkheid van de door haar geleverde Producten en verrichte Diensten gedurende een periode van 12 maanden na (op)levering. Garantie voor door Network Operations elders ingekochte Producten en Diensten wordt slechts gegeven indien en voor zover de derde waarvan het Product of de Dienst is betrokken of de oorspronkelijke fabrikant, deze garantie verstrekt.
- 11.2 Gebreken en tekortkomingen aan de door Network Operations geleverde Producten en/of Diensten die onder de garantie vallen, dienen schriftelijk te worden gemeld bij Network Operations.
- 11.3 De garantie bestaat daarin, dat Network Operations de gebreken aan het geleverde gedurende de eerste zes maanden na (op)levering zo spoedig mogelijk en geheel voor haar rekening herstelt, danwel zonodig voor vervanging van het geleverde zorgdraagt, danwel het geleverde vervangt door een gelijkwaardig product met tenminste dezelfde functionaliteit. Gedurende de tweede periode van zes maanden vallen eventuele loonkosten buiten de garantie en zijn derhalve voor rekening van de Klant.
- 11.4 Indien blijkt dat het Product of de Dienst geen gebreken vertoont, komen alle gemaakte kosten voor rekening van de Klant.
- 11.5 Het nakomen van de garantieverplichtingen door Network Operations geldt als enige en algehele schadevergoeding Elke verdere aansprakelijkheid, uit welke hoofde ook, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.6 Indien Network Operations ter voldoening aan haar garantieverplichtingen (onder van) Producten vervangt, worden deze vervangen (onderdelen van) Producten weer eigendom van Network Operations.
- 11.7 Alle garantieaanspraken vervallen in het geval:
- a) er zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming door Network Operations nabewerkingen, wijzigingen of reparaties door de Klant of derden – niet ingeschakeld door Network Operations – zijn uitgevoerd;
 - b) het geleverde door de Klant is gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor het bestemd is;
 - c) het geleverde niet goed en op de gebruikelijke wijze is onderhouden en/of;
 - d) het geleverde ondeskundig of niet conform de bestemming is gebruikt;
 - e) de Klant in gebreke blijft met de voldoening van enige (contractuele) verplichting jegens Network Operations.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 Behalve indien en voor zover uit bepalingen van dwingend recht inzake productaansprakelijkheid anders mocht voortvloeien en behoudens een beroep op garantie of schade veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van Network Operations, is iedere aansprakelijkheid van Network Operations voor schade ten gevolge van gebreken in of aan verkochte Producten, verrichte werkzaamheden en/of geleverde Diensten zowel bij de Klant als bij derden, uitdrukkelijk uitgesloten.
- 12.2 Behoudens opzet of grove schuld is Network Operations evenmin aansprakelijk voor fouten van haar personeel, dan wel van personen, die door Network Operations in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden ingeschakeld.
- 12.3 Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging zijn wij op geen enkele wijze gebonden aan afspraken met ondergeschikte leden van ons personeel.
- 12.4 Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor fouten of gebreken in door derden of opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens.

- 12.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade binnen 48 uur nadat de Klant met de schade bekend is of met de schade geacht moet worden bekend te zijn, schriftelijk bij Network Operations meldt.
- 12.6 Eventuele aansprakelijkheid van Network Operations is te allen tijde beperkt tot direct veroorzaakte schade en is tevens te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekeraar van Network Operations wordt vergoed.
- 12.7 Ten aanzien van Producten en Diensten die Network Operations van een derde heeft betrokken of door een derde laat verrichten, zullen de op de desbetreffende transactie toepasselijke (contracts- en/of garantiebepalingen) ook gelden jegens de Klant.

Artikel 13 Reclames

- 13.1 Reclames dienen te geschieden binnen 48 dagen na ontvangst van de Producten of de levering van de Diensten, dan wel binnen éénzelfde termijn, nadat een gebrek redelijkerwijs is of had kunnen worden ontdekt.
- 13.2 Reclames dienen te geschieden bij aangetekend schrijven.
- 13.3 Indien de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn wordt overschreden, dan wel door ons geleverde goederen zijn verwerkt, vervalt het recht op reclame.

Artikel 14 Annulering

- 14.1 Bij annulering van de overeenkomst door de Klant ten gevolge van welke oorzaak dan ook, behoudt Network Operations zich het recht voor nakoming te eisen.
- 14.2 Indien wij een annulering accepteren, zijn wij gerechtigd aan de opdrachtgever alle tot dan gemaakte kosten in rekening te brengen, alsmede een percentage van 20% van het bedrag, dat met de overeenkomst is gemoeid ter zake van winstderving.

Artikel 15 Opschorting en ontbinding

- 15.1 Indien de Klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk voldoet aan de verplichtingen die voor hem uit de gesloten overeenkomst voortvloeien, dan wel indien hiervoor gegronde vrees bestaat, alsmede in geval van faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever of bij stillegging, verkoop of liquidatie van diens bedrijf, zijn wij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst met een redelijke termijn op te schorten, dan wel de overeenkomst te ontbinden.
- 15.2 De vordering ter zake van het reeds uitgevoerde deel van de overeenkomst, alsmede de uit de opschorting of ontbinding voortvloeiende schade, gedeerde winst daaronder begrepen, is onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 Op alle door ons gesloten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- 16.2 Het te Wenen tot stand gekomen Koopverdrag "Convention on Contract for the International Sale of Goods" van 11 april 1980 is niet van toepassing.
- 16.3 Alle uit door ons gesloten overeenkomsten voortvloeiende geschillen zullen, voor zover krachtens de betreffende wettelijke bepalingen mogelijk, met uitsluiting van iedere andere instantie behoren tot de competentie van de bevoegde rechter te Leeuwarden.

Artikel 17 Aanvullende Servicevoorwaarden

- 17.1 Service wordt verleend op basis van nader op te geven tarieven voor de desbetreffende apparatuur, dan wel op basis van een te sluiten serviceovereenkomst, waarbij de kosten van werkuren, materiaal en eventuele reistijden in de kosten van de overeenkomst begrepen zijn.
- 17.2 Alvorens een serviceovereenkomst af te sluiten heeft Network Operations het recht de desbetreffende apparatuur te inspecteren. Indien tijdens deze inspectie blijkt dat reparaties aan de apparatuur noodzakelijk zijn, zullen deze reparaties tegen de gebruikelijke tarieven door Network Operations worden uitgevoerd, alvorens tot het sluiten van een overeenkomst wordt overgegaan.
- 17.3 Onderhoudsverrichtingen, die voortvloeien uit ondeskundig of onzorgvuldig gebruik, bijzondere oorzaken of invloeden van buitenaf vallen nimmer onder een af te sluiten service-overeenkomst en worden berekend tegen de algemeen geldende tarieven.
- 17.4 Uitdrukkelijk worden uitgesloten van de overeenkomst alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van:
- ondeskundig of onzorgvuldig gebruik;
 - van buitenaf inwerkende oorzaken, waaronder begrepen storingen in telefoonleidingen;
 - door de Klant of derden aangebrachte aanpassingen;
- 17.5 Naast hetgeen in het vorige artikel is vermeld, zijn van Serviceovereenkomst uitgesloten:
- het vervangen van verbruiksmateriaal;
 - het opheffen van storingen veroorzaakt door programmatuur en/of applicatiewijzigingen;
 - Service op mediadragers, zoals harddisks, floppy-drives, magnetic tapes etc. en
 - het veiligstellen en/of terugzetten van opgeslagen data.
- 17.6 Onder een serviceovereenkomst vallen tevens de implementatie van noodzakelijke software en firmware updates, waaronder wordt verstaan het aanbrengen van updates, die door de fabrikant worden geadviseerd ter verbetering van het functioneren van de apparatuur. Opwaardering van software valt hier uitdrukkelijk buiten.
- 17.7 Een service-overeenkomst wordt aangegaan voor 12 maanden en wordt behoudens opzegging door één der partijen telkenmale stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden.
- 17.8 Opzegging kan slechts geschieden tegen het einde van de lopende periode en dient een maand voor het einde van een lopende periode, schriftelijk plaats te vinden.
- 17.9 De kosten van een service-overeenkomst dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan na ontvangst van de factuur.
- 17.10 Network Operations behoudt zich het recht voor de overeengekomen prijs tussentijds te wijzigen. In geval van verhoging van één of meer factoren die de kostprijs bepalen, is Network Operations gerechtigd haar tarieven dienovereenkomstig te wijzigen.
- 17.11 Indien bij een verzoek om service door de Klant, blijkt dat geen storing in de betreffende apparatuur aanwezig is, heeft Network Operations het recht de kosten van een dergelijk bezoek tegen de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, ongeacht het bestaan van een serviceovereenkomst.
- 17.12 Indien de apparatuur zonder schriftelijke toestemming van Network Operations door derden wordt gerepareerd of veranderd, behoudt Network Operations zich het recht voor de serviceovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat dit de opdrachtgever enig recht geeft op schadevergoeding in welke vorm dan ook.

Aanvullende voorwaarden Network Operations Network Solutions.

1. Toepasselijkheid en definities

- 1.1 Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van en de Overeenkomst met Network Operations, alsmede op alle overige rechtsbetrekkingen tussen Network Operations en de Klant en maken integraal deel uit van de Algemene Voorwaarden voor de levering van goederen en diensten door Network Operations.
- 1.2 In deze aanvullende voorwaarden wordt verstaan onder:
- **CrossOver Data:** De besloten vennootschap, tevens handelend onder de naam Network Operations, statutair gevestigd te Leeuwarden en kantoorhoudende te Leeuwarden. Network Operations is de gebruiker van deze algemene voorwaarden;
 - **Klant:** degene met wie Network Operations een Overeenkomst zal sluiten of heeft gesloten of aan wie Network Operations een aanbod of offerte doet of heeft gedaan, of in opdracht of ten behoeve van wie door Network Operations een of meer diensten worden of zijn verricht;
 - **Overeenkomst:** de tussen Network Operations en de Klant gesloten overeenkomst met betrekking tot de levering van Diensten en Producten;
 - **Producten:** alle computersystemen en/of met informatietechnologie verband houdende zaken;
 - **Diensten:** de diensten waarvan levering met de Klant is overeengekomen, zoals: registreren van domeinnamen in samenwerking met onder andere doch niet alleen de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland te Arnhem en overige stichtingen; beheren van servers van Network Operations waarop gegevens en programmatuur elektronisch worden opgeslagen, geraadpleegd, bewerkt of getransporteerd; ter beschikking stellen van fysieke opslag in de Colo-ruimte van Network Operations ten behoeve van een server in eigendom van de Klant waarbij de Klant zelf zorgdraagt voor het onderhoud en systeembeheer; overige diensten zoals expliciet tussen Network Operations en de Klant overeengekomen;
 - **Service:** het opheffen van storingen, die bij normaal gebruik van de apparatuur volgens haar bestemming door natuurlijke slijtage en in het algemeen door eigen gebreken in de apparatuur zijn ontstaan;
 - **Orderformulier:** het bestelformulier van Network Operations dat door de Klant wordt ondertekend;
 - **AUP:** Onder Acceptable Use Policy wordt verstaan de Internet Gedragslijn voor Acceptabel Gebruik.

2. Verplichtingen van Network Operations

- 2.1 Aan de zijde van Network Operations bestaat een inspanningsverplichting om de overeengekomen Diensten zo optimaal en zorgvuldig mogelijk aan de Klant te verlenen, met inachtneming van de haar ten dienste staande technische middelen.
- 2.2 Network Operations draagt zorg voor de beschikbaarheid van de Diensten, waarbij zij zich tot het uiterste inspant om optimale beschikbaarheid te bieden. Network Operations kan niet garanderen dat de telefoonlijn, kabelverbinding en/of andere verbindingen met Network Operations en/of het Internet optimaal gebruik en toegang bieden, in het bijzonder niet wanneer Network Operations van het gebruik en de levering van deze verbindingen afhankelijk is van derden (telecommunicatiebedrijven, kabelexploitanten, etc). Network Operations staat niet in voor geschiktheid van de Diensten voor het doel dat de Klant voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan Network Operations kenbaar is gemaakt.
- 2.3 Network Operations onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van Klanten en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij Network Operations hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

3. Verplichtingen van de Klant

- 3.1 Tenzij anders is overeengekomen, dient de Klant zelf apparatuur, programmatuur en hulpapparatuur aan te schaffen om Network Operations in staat te stellen de Diensten zoals overeengekomen te kunnen verlenen. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het functioneren van de apparatuur, programmatuur, hulpapparatuur en verbindingen noodzakelijk om de Diensten operationeel te laten zijn. De Klant draagt zelf de volledige verantwoordelijkheid voor de inhoud van zijn of haar site.
- 3.2 De Klant onthoudt zich ervan overige Klanten of Internetgebruikers te hinderen en schade toe te brengen aan het systeem. Het is de Klant verboden processen of programma's -al dan niet via het systeem- op te starten waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat Network Operations, overige Klanten of Internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Het is de Klant slechts toegestaan processen of programma's op te starten indien er een directe, door Network Operations toegestane verbinding met het systeem bestaat
- 3.3 Het is de Klant niet toegestaan het systeem en de schrijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:
 - het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met dezelfde inhoud
 - het openbaar maken 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.

- 3.4 Network Operations is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in de voorgaande artikelen omschreven gedragingen en/of handelingen van de Klant. De Klant vrijwaart Network Operations tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.
- 3.5 De Klant geeft bij deze toestemming aan Network Operations zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van Network Operations welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken. Deze persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor Network Operations en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij Network Operations hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

4. Aansprakelijkheid

- 4.1 De Klant vrijwaart Network Operations tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van de Klant van de op basis van de Overeenkomst geleverde Diensten en/of Producten, het systeem of Internet, dan wel door het niet nakomen van de Klant van zijn of haar verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden.
- 4.2 De Klant is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de toegekende gebruikers/Domeinnaam, wachtwoorden en het emailadres. Network Operations is gerechtigd hierin wijzigingen aan te brengen voor zover zij zulks nodig acht in het belang van haar dienstverlening. Network Operations is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de Klant op haar systemen worden geplaatst. De Klant dient zorg te dragen voor afdoende beveiliging van zijn data en programmatuur.
- 4.3 Network Operations is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de Klant die is veroorzaakt door derden.

5. Duur en ontbinding

- 5.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de minimale periode van twaalf (12) maanden en wordt steeds stilzwijgend na afloop met een zelfde periode verlengd.
- 5.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald dient opzegging van de Overeenkomst te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) kalender maanden tegen het einde van de overeengekomen periode. Opzegging is mogelijk zowel per aangetekende post als per fax, door gebruik te maken van het daarvoor bestemde opzeggingsformulier. De opzegtermijn vangt eerst aan op de dag waarop Network Operations de opzegging ontvangt. Indien betaling niet tenminste één (1) maand voor het verstrijken van de termijn heeft plaatsgevonden, heeft Network Operations het recht om de domeinregistratie niet te verlengen.
- 5.3 Network Operations heeft daarnaast het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen indien de Klant:
- oneigenlijk gebruik maakt van het Internet of van de Producten en Diensten;
 - informatie verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving;
 - informatie verspreidt die in strijd is met de algemeen aanvaarde normen en waarden;
 - informatie verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden of in het algemeen handelt in strijd met de Acceptable Use Policy.(AUP)

- 5.4 Na ontbinding van de Overeenkomst dient de Klant binnen twee (2) kalender maanden de bij Network Operations aanwezige hardware op te halen. Indien de Klant hier niet aan voldoet is Network Operations automatisch eigenaar van de hardware. Network Operations zal zorgdragen voor de vernietiging met inachtneming van de daarvoor geldende regels en verordeningen. De eventuele kosten voor bewaring en vernietiging zullen ten laste van de Klant komen.

6. Intellectuele eigendomsrechten

- 6.1 Alle intellectuele vermogensrechten waaronder mede begrepen de auteursrechten, ter zake van alle door Network Operations vervaardigde documentatie en overige door Network Operations geleverde zaken berusten bij Network Operations, diens licentiegevers of toeleveranciers. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen wordt nimmer enig intellectueel vermogensrecht of auteursrecht aan de Klant overgedragen. Aan de Klant wordt voor de duur van de Overeenkomst een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht verstrekt met betrekking tot programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie. De Klant gaat akkoord met de licentievoorwaarden behorend bij de programmatuur en de documentatie.
- 6.2 De Klant onthoudt zich van het verveelvoudigen en/of openbaar maken en/of verspreiden van de aan hem door Network Operations verstrekte programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, anders dan noodzakelijk is voor het normale eigen gebruik van de Producten en Diensten en voor back-up doeleinden. Bij het maken van back-up kopieën zal de Klant alle tekens, die bepalend zijn voor eigendom en herkomst, in stand laten.
- 6.3 Het is de Klant niet toegestaan derden gebruik van de programmatuur en/of de daarbij behorende documentatie te laten maken.

7. Domeinnamen en IP-adressen

- 7.1 Indien is overeengekomen, dat Network Operations voor de Klant zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adressen, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 7.2 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een Domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder (doch niet uitsluitend) de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een Domeinnaam en/of IP-adressen. Network Operations vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 7.3 De Klant vrijwaart Network Operations tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de Domeinnaam, ook indien bij de verkrijging van de Domeinnaam Network Operations geen bemiddeling heeft verleend.
- 7.4 Tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten blijft een eventueel op verzoek van de Klant aangevraagde Domeinnaam ter beschikking van Network Operations, zulks ongeacht de rechten welke de Klant op deze Domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt de Klant geacht afstand te hebben gedaan tot het moment van betaling. Network Operations draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen door de Klant van zijn recht(en) op de Domeinnaam of voor het feit dat de Domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.
- 7.5 Network Operations kan bij ontbinding van de Overeenkomst anders dan bij opzegging door de Klant, de registratie van de Domeinnaam van de Klant opheffen of overdragen aan een geïnteresseerde partij.

Terzake aanvaardt Network Operations geen enkele aansprakelijkheid.

8. Persoonsgegevens

- 8.1 De Klant geeft hierbij uitdrukkelijk toestemming aan Network Operations de door hem verstrekte gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van en op te nemen in een database die Network Operations aanlegt in het kader van haar dienstverlening. Deze gegevens worden steeds met inachtneming van de geldende (privacy-) wetgeving opgeslagen en beheerd.

9. Onderhoud en beheer

- 9.1 Network Operations is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem (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 Network Operations te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Klant jegens Network Operations ontstaat
- 9.2 De Klant dient, indien Network Operations dit noodzakelijk acht, zijn medewerking te verlenen aan of handelingen te verrichten voor het onderzoeken en herstellen van storingen.

10. Prijzen

- 10.1 Network Operations behoudt zich het recht voor prijzen tussentijds te wijzigen. Prijsverhogingen zullen uiterlijk twee (2) maanden voor inwerkingtreding aan de Klant bekend worden gemaakt. De Klant is gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging met in achtneming van de geldende opzegtermijn en procedure. Bij niet tijdige opzegging vindt stilzwijgende voortzetting van de Overeenkomst tegen de verhoogde prijs plaats. Prijsverlagingen worden onmiddellijk doorgevoerd.
- 10.2 Indien Network Operations ten behoeve van de Klant werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in de Overeenkomst tussen beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd, of kosten ontstaan doordat de Klant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden/kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra in rekening gebracht.

11. Betaling

- 11.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dienen betalingen te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, hetzij contant, hetzij door middel van overboeking naar een door Network Operations aan te wijzen rekening.
- 11.2 Indien niet binnen de overeengekomen termijn wordt betaald, wordt de Klant geacht van rechtswege in verzuim te zijn. Network Operations is in dat geval gerechtigd de Klant, zonder aankondiging of mededeling af te sluiten van de Producten en Diensten totdat aan alle betalingsverplichtingen is voldaan.
- 11.3 Network Operations is gerechtigd de levering van Producten en Diensten op te schorten indien zij gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Klant.

12. Overmacht

- 12.1 In het bijzonder geldt als overmacht: storing in levering van energie, storingen in alle vormen van communicatieve verbindingen waaronder het Internet en telecommunicatie verbindingen.
- 12.2 Network Operations kan niet garanderen dat de telefoonlijn, kabelverbinding en/of andere verbindingen met Network Operations en/of het Internet optimaal gebruik en toegang bieden, in het bijzonder niet wanneer Network Operations van het gebruik en de levering van deze verbindingen afhankelijk is van derden.

13. Slotbepalingen

- 13.1 Indien één of meerdere bepalingen van deze Aanvullende Voorwaarden bij gerechtelijke uitspraak of anderszins niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van alle overige bepalingen onverlet. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte zal worden gegeven.
- 13.2 Network Operations behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de Klant verstrekte toegang tot- en gebruik van de Producten en Diensten van Network Operations buiten gebruik te stellen wanneer de Klant handelt in strijd met de bepalingen in deze en andere voorwaarden en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de Klant in dat geval verplicht de factuur volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.
- 13.3 De Klant is niet gerechtigd, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Network Operations, rechten en plichten uit deze voorwaarden of uit de Overeenkomst over te dragen aan derden.
- 13.4 De Klant dient in geval van een mogelijk faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling Network Operations hiervan via haar curator of bewindvoerder onverwijld in kennis te stellen.
- 13.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden niet geldig wordt verklaard, blijven deze Voorwaarden voor het overige van kracht
- 13.6 In alle gevallen waarin een Overeenkomst met de Klant eindigt, blijven deze Algemene Voorwaarden de betrekkingen tussen partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling daarvan noodzakelijk is.

14. Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1 Op alle door Network Operations gesloten Overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- 14.2 Het te Wenen tot stand gekomen Koopverdrag "Convention on Contract for the International Sale of Goods" van 11 april 1980 is niet van toepassing.