

Gebruikersvoorwaarden HKZ

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1. Definities

In deze gebruikersvoorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *account*: de identificatie die gebruiker toegang verleent tot de diensten bij ondernemer.
- b) *activiteit*: alle door de ondernemer aangeboden diensten;
- c) *certificerende instelling*: de rechtspersoon die in het kader van haar bedrijfs- of beroepsactiviteit assessments verzorgt via het platform van ondernemer;
- d) *derde-zelfstandige*: een natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt, in samenwerking met ondernemer;
- e) *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de ondernemer in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- f) *gebruiker*: de natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van de diensten op het platform van ondernemer;
- g) *honorarium*: de vergoeding die ondernemer toekomt voor diens werkzaamheden, de omzetbelasting (BTW) daarin niet begrepen;
- h) *ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt;
- i) *ondubbelzinnige verklaring*: de verklaring van een gebruiker aan ondernemer die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
 - i) naam van de gebruiker;
 - ii) (factuur)adres;
 - iii) postcode;
 - iv) woonplaats;
 - v) telefoonnummer;
 - vi) e-mailadres;
 - vii) order- of klantnummer;
- j) *opdracht*: de overeenkomst tussen gebruiker en ondernemer
- k) *overeenkomst op afstand*: de overeenkomst die tussen de ondernemer en de gebruiker wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van ondernemer en gebruiker en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand.

2. De ondernemer

Ondernemer:	Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut
Gevestigd te:	Vlinderweg 6 Postbus 5059 2600 GB Delft Nederland

E-mailadres:	info@nen.nl
Telefoonnummer:	+31 (0)
Website:	https://www.nen.nl/

3. Toepasselijkheid

- 1) Deze gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst (op afstand) tussen ondernemer en gebruiker.
- 2) Voordat de overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, wordt de tekst van deze gebruikersvoorwaarden aan de gebruiker beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de gebruikersvoorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zullen zij op verzoek van de gebruiker zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze gebruikersvoorwaarden langs elektronische weg aan de gebruiker ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de gebruiker op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de gebruikersvoorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de gebruiker langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De gebruikersvoorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de ondernemer.
- 5) Voor het geval dat naast deze gebruikersvoorwaarden tevens specifieke dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de gebruiker zich in geval van tegenstrijdige gebruikersvoorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

4. Aanvullende of afwijkende bepalingen

- 1) Aanvullende dan wel van deze gebruikersvoorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de gebruiker zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de gebruiker op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Hoofdstuk 2 De overeenkomst

5. Positie van de ondernemer

- 1) Ondernemer biedt een platform dat gebruikers in staat stelt assessments te volgen bij certificerende instellingen.
- 2) Ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het interpreteren van informatie geleverd door de certificerende instellingen en informatie-uitwisseling tussen gebruikers en de certificerende instellingen.

6. Offertes en aanbiedingen

- 1) Door ondernemer verstrekte offertes en aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Onder een offerte wordt verstaan ieder aanbod gedaan door ondernemer op direct verzoek van gebruiker. Onder een aanbieding wordt verstaan een aanbod gedaan in algemene zin, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend via (sociale) mediakanalen.
- 3) Offertes direct gedaan door ondernemer zijn 30 dagen geldig.
- 4) Aanbiedingen zijn beperkt geldig. De geldigheidsduur van de aanbieding staat altijd genoemd in de betreffende aanbieding. Staat in de betreffende aanbieding geen geldigheidsduur vermeld dan is de aanbieding geldig tot 31 december van dat kalenderjaar.
- 5) In de offerte of aanbieding wordt, indien van toepassing op de activiteit, onder meer aangegeven:

- a) de plaats van de activiteit;
- b) de omschrijving van de activiteit;
- c) het tijdstip van aanvang van de activiteit;
- d) de termijn waarbinnen de activiteit zal worden uitgevoerd en opgeleverd. De termijn kan worden bepaald op een bepaalde dag of het aantal werkbare dagen waarbinnen de activiteit moet worden uitgevoerd;
- e) de prijsvormingsmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden wordt gehanteerd. Bij de prijsvormingsmethode aannemingssom noemt de ondernemer een vast bedrag voor de in de offerte omschreven activiteit; Bij de prijsvormingsmethode regie doet de ondernemer een opgave van de prijsfactoren (zoals uurtarieven, opslagen en eenheidsprijzen van de benodigde materialen);
- f) of betaling van de prijs in termijnen zal plaatsvinden;
- g) de toepasselijkheid van deze gebruikersvoorwaarden op de offerte en op de daaruit voortvloeiende opdracht.

7. Prijs

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven, kennelijke fouten of kostenverhogende omstandigheden.
- 2) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 3) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b) de gebruiker de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 4) Onder kostenverhogende omstandigheden wordt verstaan omstandigheden die:
 - a) van dien aard zijn dat bij het tot stand komen van de overeenkomst geen rekening behoeft te worden gehouden met de kans dat zij zich voor zouden doen;
 - b) die ondernemer niet kunnen worden toegerekend;
 - c) die de kosten van het werk verhogen.
- 5) Ondernemer kan jaarlijks zijn tarieven verhogen met maximaal 5%. Een jaarlijkse tariefsverhoging valt niet onder een prijsverhoging als bedoeld in lid 2 en lid 3 van dit artikel.
- 6) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden de ondernemer niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van de ondernemer, waarbij de informatie op de site van de ondernemer te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de gebruiker wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 7) In geval de gebruiker is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de gebruiker onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de gebruiker de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.
- 8) Indien ondernemer melding maakt van extra kosten met betrekking tot de activiteit, geldt dat als een nieuw aanbod aan gebruiker. Gebruiker heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien gebruiker het aanbod onredelijk voorkomt.
- 9) Het ontbinden van de overeenkomst ontslaat de gebruiker niet van de betaling van kosten gemaakt voor het treffen van mogelijke voorzieningen.
- 10) De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

8. Overeenkomst

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van het registreren van een account door de gebruiker bij ondernemer en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden, als bedoeld in artikel 11 van deze voorwaarden.
- 2) De account wordt aangemaakt voor de duur van één assessment, dan wel voor een bepaalde tijd van één jaar, afhankelijk van welk moment eerder valt. Mocht de gebruiker de assessment binnen één jaar niet kunnen vervolbrengen en heeft de gebruiker wel de behoefte de assessment te willen verlengen dan kan gebruiker door middel van een ondubbelzinnige verklaring aan ondernemer de termijn van één jaar verlengen voor een periode van drie maanden. Voor iedere volgende verlenging van drie maanden is opnieuw een ondubbelzinnige verklaring aan ondernemer vereist.
- 3) Indien de gebruiker het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de gebruiker de overeenkomst ontbinden.
- 4) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de gebruiker elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 5) Indien bij de ondernemer na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de gebruiker niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de ondernemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 6) De ondernemer stuurt de gebruiker bij de dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de gebruiker op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee:
 - a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de gebruiker met klachten terecht kan;
 - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de gebruiker van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;
 - c) de informatie over garanties, klachtenprocedures en bestaande service na aankoop of levering van de dienst;
 - d) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

Hoofdstuk 3 Uitvoering van de overeenkomst

9. Levering

- 1) De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten en bij de uitvoering van de opdracht.
- 2) Ondernemer vergewist zich bij het aanvaarden van een opdracht over de juiste voor vervulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.
- 3) Indien de uitvoering van de activiteit moet worden verplaatst, of indien de activiteit niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de gebruiker hiervan onverwijld bericht. De gebruiker heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- 4) Indien tussen ondernemer en gebruiker een termijn voor levering van de dienst is overeengekomen, is deze termijn geen fatale termijn, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 5) Het overschrijden van de termijn levert geen grond op voor schadevergoeding of ontbinding, tenzij expliciet is opgenomen dat de termijn een fatale termijn betreft.

10. Betaling

- 1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de ondernemer aangeboden betaalmethoden.
- 2) Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de gebruiker verschuldigde bedragen voorafgaand aan de assessment te worden voldaan.
- 3) De gebruiker heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 4) In geval van wanbetaling van de gebruiker heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de gebruiker kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen, dan wel gebruiker onmiddellijk de toegang tot de website of app te ontfemen.
- 5) Onder redelijke kosten als bedoeld in lid 4 van dit artikel worden in ieder geval verstaan de wettelijk vastgestelde rente. Onder redelijke kosten worden mede verstaan kosten, gemaakt verband houdend met het incasseren van de openstaande vorderingen. De kosten voor het incasseren van de openstaande vordering worden gesteld op 15% van de openstaande bedragen, tenzij wettelijk gezien een ander percentage wordt gehanteerd.

Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen

11. Registreren

- 1) Gebruiker is verplicht zich te registreren bij ondernemer, door middel van het aanmaken van een account, alvorens gebruik te kunnen maken van de dienstverlening van ondernemer.
- 2) De informatie die ondernemer verzamelt voor het aanmaken van een account is noodzakelijk voor het uitvoeren van de dienst.
- 3) Gebruiker is verplicht bij registratie de juiste, door ondernemer opgevraagde informatie te verstrekken. Indien de gegevens noodzakelijk voor het uitvoeren van de dienst wijzigen, brengt gebruiker ondernemer daarvan onverwijld op de hoogte.
- 4) Na het aanmaken van een account kiest gebruiker een unieke gebruikersnaam en wachtwoord. Wachtwoorden en gebruikersnamen zijn persoonlijk en mogen met niemand gedeeld worden, tenzij tussen gebruiker en ondernemer expliciet anders is overeengekomen.

12. Geheimhouding

- 1) Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 2) Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

13. Intellectuele eigendom

- 1) Ondernemer behoudt te allen tijde het recht op alle intellectuele eigendom, welke voortvloeien uit of het resultaat zijn van de door ondernemer geleverde dienst, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Alle rechten van intellectuele of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, welke betrekking hebben op de door ondernemer vervaardigde en aan gebruiker geleverde producten en/of diensten, blijven eigendom

van ondernemer. Niets in de met gebruiker gesloten of te sluiten overeenkomst strekt tot overdracht van zodanige rechten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

- 3) Gebruiker verkrijgt, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Gebruiker zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Gebruikersvoorwaarden of anderszins aan gebruiker opgelegd.
- 4) Gebruiker is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.
- 5) Gebruiker is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te verveelvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij ondernemer uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft.
- 6) Gebruiker zal aanduidingen van ondernemer of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 7) Ondernemer staat ervoor in dat zij gerechtigd is het gebruiksrecht aan gebruiker te verstrekken en vrijwaart gebruiker tegen eventuele aanspraken van derden ter zake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voor zover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij gebruiker in het laatst genoemde geval aantoonst dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door ondernemer geleverde producten en/of resultaten van de diensten.
- 8) Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is gebruiker aan ondernemer voor iedere overtreding een boete van €4500,00 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van ondernemer op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

14. Hosting- en service door ondernemer

- 1) Gebruiker zal geen informatie publiceren of aanbieden via (de servers van) ondernemer die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haat zaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op websites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
- 2) Als een klacht, met betrekking tot het in lid 1 bepaalde, ondernemer bereikt en gerechtvaardigd is, is ondernemer gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is ondernemer in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van gebruiker te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Ondernemer zal gebruiker informeren over het verloop van deze procedure.
- 3) Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is ondernemer gerechtigd hiervan aangifte te doen. Ondernemer kan hierbij alle relevante informatie over gebruiker en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties ondernemer verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 4) Bij herhaaldelijke (gegronde) klachten over de door gebruiker aangeboden informatie is ondernemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
- 5) Gebruiker vrijwaart ondernemer voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Ondernemer is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die gebruiker lijdt door een ingrijpen van ondernemer in het kader van de klachtprocedure, zelfs niet wanneer de klacht onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.

- 6) Gebruiker onthoudt zich ervan overige gebruikers, certificerende instellingen of ondernemer te hinderen, dan wel schade toe te brengen aan de servers van ondernemer of door ondernemer ingeschakelde derden. Het is gebruiker verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan gebruiker weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks ondernemer, overige gebruikers of certificerende instellingen hindert of schade toebrengt. Ondernemer zal gebruiker op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- 7) Gebruiker verstrekt hierbij ondernemer een onbeperkte licentie om alle door gebruiker via de systemen van ondernemer verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door ondernemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst door ondernemer.
- 8) Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van gebruiker.

15. Naleven wet- en regelgeving

- 1) Gebruiker verricht geen handelingen in strijd met deze overeenkomst, dan wel in strijd met wet- of regelgeving.
- 2) Gebruiker gebruikt het platform slechts waarvoor het bedoelt is. Gebruiker laat iedere handeling na, waarvan zij weet dat het platform, dan wel de mede gebruiker schade kan berokkenen.

16. Overmacht en storing

- 1) Ondernemer kan, ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van haar systemen, de systemen tijdelijk buiten gebruik stellen. Ondernemer probeert het buiten gebruik stellen van de systemen altijd te laten plaatsvinden op momenten waarop gebruiker daar de minste last van ondervindt. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade van de gebruiker als gevolg van het buiten gebruik stellen van de systemen.
- 2) Indien bij het onderhoud en support of andere dienstverlening door of namens ondernemer gebruik wordt gemaakt van telecommunicatie faciliteiten, zijn partijen ieder voor zich verantwoordelijk voor de juiste keuze en tijdige beschikbaarheid daarvan aan hun zijde. Ondernemer is niet aansprakelijk voor vermindering, onderschepping of verlies van gegevens of verwerkingsresultaten gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatie faciliteiten.
- 3) Ondernemer kan aanpassingen doen aan haar systemen ten behoeve van de functionaliteit of fouten. Indien ondernemer zulks aanpassingen doet, wordt gebruiker daarvan op de hoogte gesteld, voor zover mogelijk. Gebruiker kan niet afzien van de aanpassingen, wanneer de aanpassingen van toepassing zijn op een groep van gebruikers. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade van de gebruiker als gevolg van de aanpassingen aan de systemen.
- 4) Ondernemer spant zich in de duur van de buiten gebruik stellen en de gevolgen van de aanpassing voor gebruiker tot een minimum te beperken. Daarnaast probeert ondernemer te allen tijde een indicatie te geven van de duur en de aard van de buitengebruikstelling of aanpassing.
- 5) Indien ondernemer door overmacht niet in de mogelijkheid is te leveren, wordt de overeenkomst opgeschort. Indien de overmachtsituatie langer duurt dan 90 dagen en ondernemer gebruiker geen mogelijkheid heeft geboden op andere wijze gebruik te maken van de diensten, staat het gebruiker vrij de overeenkomst te ontbinden. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht.
- 6) Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, natuurrampen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoer belemmeringen, wereldwijde

pandemieën, en in het geval dat ondernemer door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld.

- 7) Geen van de partijen is verantwoordelijk jegens de ander voor enige vertraging, non performance, verlies, beschadiging of verwondingen voortkomende uit in het vorige lid bedoelde overmachtsituaties.

Hoofdstuk 5 Ontbinden, schadevergoeding en geschillen

17. Ontbinden door gebruiker

- 1) De gebruiker kan, na bevestiging van de overeenkomst door ondernemer, de overeenkomst niet zonder grond ontbinden. Slechts in geval van gewichtige redenen, zulks ter beoordeling van ondernemer, kan de overeenkomst door gebruiker worden ontbonden.
- 2) De gebruiker oefent het ontbindingsrecht uit door onverwijld aan de ondernemer een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen onder vermelding van de grond van ontbinding en de datum per wanneer de ontbinding intreedt.
- 3) Indien de gebruiker gebruik maakt van zijn recht van ontbinding geldt als dag waarop de gebruiker de overeenkomst heeft ontbonden de dag waarop de ondubbelzinnige verklaring de ondernemer heeft bereikt.
- 4) Op de gebruiker rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het recht van ontbinding.
- 5) De gebruiker heeft na ontbinding slechts recht op teruggave van (een gedeelte van) reeds aan ondernemer betaalde bedragen, indien door ondernemer is bepaald dat sprake was van een gewichtige reden.

18. Ontbinden door ondernemer

- 1) De ondernemer kan de overeenkomst ontbinden, indien daarvoor gewichtige redenen zijn, dan wel indien over door gebruiker aangeboden informatie herhaaldelijke (gegronde) klachten zijn ontvangen.
- 2) Onder gewichtige redenen kan worden verstaan het op de website van ondernemer publiceren van zaken in strijd met het Nederlandse recht, waaronder in het bijzonder maar niet uitsluitend valt informatie die:
 - a) zonder toestemming van auteursrechthebbende wordt aangeboden;
 - b) smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is;
 - c) kinderpornografie bevat;
 - d) de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert.
- 3) Onder de in het vorige lid genoemde informatie vallen tevens hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie.
- 4) Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is ondernemer gerechtigd hiervan aangifte te doen. Ondernemer kan hierbij alle relevante informatie over gebruiker en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties ondernemer verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 5) Ondernemer deelt gebruiker schriftelijk, middels een ondubbelzinnige verklaring en onder vermelding van de oorzaak van de ontbinding onverwijld na het intreden van de vertraging, mee per welke datum de vertraging is ingetreden.
- 6) Voor eventuele (verdere) schade is de ondernemer niet aansprakelijk. Uitsluitend gebruiker is aansprakelijk voor eventuele verdere schade door de ontbinding.

19. Aansprakelijkheid en schadevergoeding

- 1) Ondernemer is jegens gebruiker aansprakelijk voor zijn toerekenbare tekortkoming. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt dit lid slechts toepassing met inachtneming van de wettelijke regeling van verzuim van de schuldenaar.
- 2) Ondernemer is, in geval van een toerekenbare tekortkoming, slechts aansprakelijk voor vergoeding van directe schade.

- 3) Ondernemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:
 - a) gevolgschade;
 - b) gederfde winst;
 - c) immateriële schade van de gebruiker;
 - d) gemiste besparingen;
 - e) bedrijfsstagnatie;
 - f) waardevermindering van producten.
- 4) Iedere aansprakelijkheid van ondernemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden voor rekening van ondernemer komt. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens voornoemde verzekeringen wordt verstrekt, geldt dat iedere aansprakelijkheid beperkt is tot het bedrag, dat is betaald voor de uitvoering van de opdracht.
- 3) Gebruiker is verantwoordelijk voor het op juiste wijze aanleveren van zijn of haar persoonlijke informatie, zoals naam, adresgegevens en overige voor de juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie. Ondernemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit door gebruiker onjuist verstrekte informatie die nodig is voor het juist uitvoeren van de overeenkomst.
- 4) Ondernemer is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van het delen of op andere wijze openbaar maken van gebruikersnaam en/of wachtwoord van gebruiker. Het opslaan van gebruikersnamen en/of wachtwoorden op duurzame gegevensdragers, dan wel op andere wijze door gebruiker komt volledig voor risico van gebruiker. Daarnaast kan ondernemer geenszins aansprakelijk worden gehouden voor de onrechtmatige verspreiding van gebruikersnamen en/of wachtwoorden van gebruiker, indien gebruiker gebruikt maakt van derde hulpprogramma's voor het bewaren of onthouden van de gebruikersnamen en/of wachtwoorden.
- 5) Als uitgangspunt voor schadevergoeding wordt te allen tijde de stand van de wetgeving genomen ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. Ondernemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit veranderde wetgeving na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de ondernemer de verandering ten tijde van de overeenkomst bekend behoorde te zijn.
- 6) Gebruiker is verplicht, tenzij zulks in verband met omstandigheden niet van hem kan worden gevergd, in goed overleg, ondernemer in de gelegenheid te stellen binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor ondernemer aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van ondernemer voor schade ten gevolge van de tekortkomingen.
- 7) Een op grond van de voorgaande regels bepaalde schadevergoeding is niet van toepassing voor zover deze schadevergoeding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

20. Klachten

- 1) De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de gebruiker de gebreken heeft geconstateerd. Klachten kunnen door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder g van deze voorwaarden, bij de ondernemer worden neergelegd.
- 3) Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14

dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de gebruiker een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

21. Wijzigen van de Gebruikersvoorwaarden

- 1) Ondernemer is steeds bevoegd deze gebruikersvoorwaarden te wijzigen.
- 2) Wijzigingen zullen voor de gebruiker slechts verbindend worden, indien de ondernemer de gebruiker van de wijzigingen van de gebruikersvoorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de gebruiker ondernemer schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

22. Geschillen

- 1) Op overeenkomsten tussen de ondernemer en gebruiker waarop deze gebruikersvoorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen tussen partijen die uit deze overeenkomst voortvloeien zullen, indien niet anders tussen partijen is overeengekomen, door de meest gerede partij worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Nederlandse rechter van de vestigingsplaats van ondernemer.
- 3) Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze gebruikersvoorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ondernemer en gebruiker in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.