

Algemene leveringsvoorwaarden

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Contactico: Contactico, gevestigd te Roosendaal, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 20082701, gebruiker van deze voorwaarden;

Oprichtgever: de wederpartij van Contactico.

Artikel 2 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Contactico en Oprichtgever.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Contactico, waarvan voor de uitvoering derden (dienen te) worden betrokken, tenzij door Contactico anders wordt aangegeven.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Oprichtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht. Contactico en Oprichtgever zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, rekening houdend met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en).
6. Indien zich een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden is geregeld, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest (strekking en doel) van de algemene voorwaarden.
7. Indien Contactico niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Contactico, in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 Voorwaarden van derden

1. Contactico kan in voorkomende gevallen software, software as a service (SAAS), pakketten en/of producten van derden aanbieden. Contactico is niet verantwoordelijk voor deze software, pakketten en/of producten van derden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien Contactico software, pakketten en/of producten van derden levert aan Oprichtgever, dan zijn naast deze algemene voorwaarden tevens de algemene voorwaarden van de betreffende derde m.b.t. de software, pakketten en/of producten van toepassing, waaronder de garantiebepalingen, tenzij anders aangegeven.
3. Contactico levert (gebruikers)rechten / licenties op software, pakketten en/of producten onder de voorwaarden als omschreven in de algemene voorwaarden van de betreffende derde.
4. Er vindt door Contactico geen onderhoud / support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot deze software, pakketten en/of producten van derden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Met betrekking tot afgeleverde software, pakketten en/of producten van derden biedt Contactico (tenzij deze door de derde wordt/worden geboden):
 - a) service, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de algemene voorwaarden van de betreffende derde
 - b) garantie, voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de algemene voorwaarden van de betreffende derde.
6. De algemene voorwaarden van derden die van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Contactico, op verzoek worden toegezonden. Deze voorwaarden zullen in hetzelfde formaat en in dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Contactico heeft ontvangen.
7. Deze bepaling geldt uitdrukkelijk niet voor alle gevallen waarin Contactico slechts als bemiddelaar van een derde (en niet als doorverkoper) heeft gefungeerd. In dat geval komt de overeenkomst rechtstreeks tussen Oprichtgever en de derde tot stand.

Artikel 4 Offertes en aanbiedingen

1. De door Contactico uitgebrachte offertes zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven.
2. De in de offerte genoemde prijzen en aanbiedingen gelden uitsluitend voor de daarin genoemde diensten en/of zaken en/of software en/of SAAS, etc. Indien buiten hetgeen in de offerte is omschreven nog andere diensten en/of zaken en/of software wordt/worden geleverd, dan worden deze als meerwerk/meerkosten in rekening gebracht. Onder meerwerk dienen in ieder geval te worden begrepen wijzigingen ten aanzien van hetgeen in de geaccepteerde

offerte of opdrachtbevestiging is opgenomen, alsook het werk dat / de kosten die ontstaan als gevolg van voornoemde wijzigingen.

3. Contactico kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4. Contactico is gerechtigd om uitgebrachte aanbiedingen, acties of offertes tussentijds in te trekken, zolang Contactico de aanvaarding hiervan nog niet heeft ontvangen. Bovendien is Contactico gerechtigd om opdrachten of opdrachtgevers te weigeren. Als hiervan sprake is zal Contactico dit uiterlijk voor de start van de overeenkomst melden.

5. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn steeds exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven. Alle kosten die het gevolg zijn van overheidsmaatregelen zoals – maar niet uitsluitend – veiligheidsvoorschriften of vergunningen, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

6. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Contactico daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Contactico anders aangeeft.

7. Een samengestelde prijsopgave verplicht Contactico niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

8. Aanbiedingen of offertes / prijsopgaven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten en/of orders.

Artikel 5 Contractsduur; uitvoering van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Contactico en een Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Contactico zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Contactico kan niet worden gehouden een overeenkomst uit te voeren welke inbreuk maakt op een recht of in strijd is met een wettelijke plicht, de goede zeden of met hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Contactico het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

4. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waar Contactico om verzoekt en/of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Contactico worden verstrekt. Onder tijdig wordt verstaan: binnen vijf werkdagen na het verzoek om gegevens/opdrachtbevestiging door Contactico, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen of indien uit de aard van de opdracht een kortere termijn voortvloeit. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Contactico zijn verstrekt, heeft Contactico het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

5. Contactico is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Contactico is uit gegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onrechtmatige en/of onvolledige gegevens (waaronder mede wordt verstaan foto's en teksten). Opdrachtgever staat derhalve in voor de juistheid en rechtmatigheid van de aan Contactico verstrekte gegevens en documentatie.

6. Het is Contactico ten alle tijde toegestaan (technische) maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur.

7. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de opdracht apparatuur en/of materialen en/of gegevens en/of informatiedragers aan Contactico ter beschikking stelt, is Opdrachtgever verplicht er voor zorg te dragen dat deze voldoen aan de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke specificaties.

8. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Contactico de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

9. Wanneer binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen, dan is dit steeds een indicatieve termijn en nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient Opdrachtgever Contactico derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Contactico is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overschrijding van de datum waarop de opdracht dient te zijn voltooid.

10. Indien door Contactico, of door Contactico ingeschakelde derden, in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

11. Opdrachtgever vrijwaart Contactico voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden.

12. Tenzij partijen anders bepalen of uit de aard van de opdracht anders blijkt, wordt aflevering / oplevering geacht te hebben plaatsgevonden op het moment dat programmatuur en/of de website(s) op het door Opdrachtgever

opgegeven (web)adres wordt afgeleverd / geplaatst / geïnstalleerd.

Artikel 6 Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
2. Indien geen vast honorarium is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Contactico, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn exclusief btw en andere eventuele kosten van overheidswege, tenzij anders is aangegeven.
4. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan drie maanden is Contactico gerechtigd het verschuldigde honorarium (inclusief kosten) periodiek, bijvoorbeeld wekelijks of maandelijks) in rekening te brengen, onverminderd het bepaalde in artikel 9.1. Voor doorlopende diensten, zoals SAAS / software / hosting / domeinnaam (zie artikel 16) geldt dat de door Opdrachtgever aan Contactico verschuldigde bedragen jaarlijks, voor de start van het nieuwe jaar, bij vooruitbetaling in rekening worden gebracht.
5. Contactico is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien tussen het moment van aanbidding en levering, de (inkoop)tarieven zijn gestegen. Contactico is hier tevens toe gerechtigd indien reeds een vast (uur)honorarium was overeengekomen. Ook (latere) prijsstijgingen bij door Contactico ingeschakelde of in te schakelen derden, waaronder hostingproviders en/of domeinnaamregistrant, kunnen door Contactico zonder voorafgaande kennisgeving worden doorgevoerd. Contactico streeft er naar eventuele op hande zijnde tariefswijzigingen minimaal één maand van tevoren door te geven.
6. Contactico is gerechtigd het honorarium te verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Contactico, dat in redelijkheid niet van Contactico mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Contactico zal Opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief in kennis stellen. Contactico zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
7. Onverminderd het voorgaande is Contactico gerechtigd de tarieven en het honorarium halfjaarlijks te herzien.

Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang, of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Opdrachtgever, van bevoegde instanties, et cetera, wordt gewijzigd- en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd – dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan het nodig zijn het oorspronkelijk overeengekomen honorarium te verhogen of te verlagen en/of uitvoeringstermijnen aan te passen. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
2. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Contactico Opdrachtgever hierover inlichten.
3. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Contactico daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
4. In afwijking van het voorgaande zal Contactico geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Contactico kunnen worden toegerekend. In alle andere gevallen zullen meerkosten wel door Contactico in rekening kunnen worden gebracht.

Artikel 8 Onderhoud

1. De programmatuur, websites, etc. die door Contactico worden geleverd zijn niet statisch en dienen derhalve regelmatig up to date te worden gehouden / te worden onderhouden om een zo correct mogelijke werking te kunnen blijven bieden.
2. Ten aanzien van het onderhoud kan – in overleg met Contactico – een onderhoudsabonnement worden afgesloten. Indien Contactico het onderhoud verzorgt, duldt Opdrachtgever dat Contactico een zogenaamd ‘admin’ login heeft om – namens Opdrachtgever – het systeem te kunnen doorlopen en gegevens te kunnen checken en wijzigen.
3. Het onderhoudsabonnement / het plegen van onderhoud biedt geen garantie tegen hack-/virusvrije programmatuur, -websites of optimaal werkende software etc. Wel zal Contactico zich in het kader van het onderhoud vanzelfsprekend inspannen om de kans op beschadiging aan programma’s en websites te minimaliseren en de werking van het geleverde zo optimaal mogelijk te houden, alsmede overig onderhoud te plegen. Hetgeen verder in deze voorwaarden ten aanzien van (beperking van) aansprakelijkheid is opgenomen, is van

overeenkomstige toepassing.

4. In het onderhoudsabonnement is het onderhoud van 1 x per maand (met een maximum van 30 minuten) aan websites ter zake kleine aanpassingen van teksten en afbeeldingen inbegrepen. Het is Opdrachtgever toegestaan om meerdere aanpassingen ineens door te geven aan Contactico, welke wijzigingen Contactico binnen een redelijke termijn zal doorvoeren. Indien 30 minuten per maand wordt overschreden en/of meerdere aanpassingen per maand wordt verlangd door Opdrachtgever, zal Contactico deze werkzaamheden afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening brengen als 'meerwerk'.

5. Het tarief voor het onderhoudscontract wordt afzonderlijk afgesproken. In elk geval kan deze jaarlijks opnieuw door Contactico worden bepaald. Betaling / afrekening vindt per jaar plaats, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 9 Betaling

1. Alle betalingen voor diensten die op abonnementsbasis worden afgenomen, zoals (maar niet beperkt tot) hosting, domeinnaamregistraties en onderhoud, dienen via automatische incasso te worden voldaan. Facturatie voor verlenging van (web)hosting of domeinnaamregistratie vindt twee maanden voor de verlengingsdatum plaats, tenzij de dienst tijdig is opgezegd door Opdrachtgever. Opdrachtgever is gehouden Contactico te machtigen tot het automatisch incasseren van de (termijn)bedragen en deze machtiging in stand te houden zolang het abonnement loopt.

2. In geval van automatische incasso worden de verschuldigde (termijn)bedragen steeds bij vooruitbetaling afgeschreven.

3. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen de automatische incasso dient Opdrachtgever dit te melden bij Contactico. Dit bezwaar zal binnen een redelijke termijn in behandeling worden genomen. Een bezwaar tegen een lopende automatische incasso schort de incassering niet (direct) op.

4. Indien Opdrachtgever de incasso storneert, danwel indien incassering door Contactico – om wat voor reden dan ook – niet mogelijk is, dient Opdrachtgever het verschuldigde binnen vijf (5) werkdagen nadat Contactico Opdrachtgever hierover heeft aangesproken via een reguliere overboeking te voldoen.

5. Bij overeenkomsten/opdrachten waarvoor geen automatische incasso is afgesproken, zal de factuur binnen een betalingstermijn van veertien (14) dagen door Opdrachtgever worden voldaan, zonder enig recht op korting of verrekening.

6. Onverminderd het voorgaande is Contactico steeds gerechtigd (tussentijdse) voorschotten of aanbetalingen te ontvangen. In afwijking van het voorgaande dienen voorschotten/aanbetalingen steeds terstond te worden voldaan.

7. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende facturen schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

8. Indien Opdrachtgever niet binnen de in dit artikel genoemde termijn(en), dan wel niet binnen een schriftelijk nader overeengekomen termijn heeft betaald, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Contactico, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, één en ander onverminderd de verdere rechten van Contactico.

9. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, ontstaan ten gevolge van incassering van de vordering komen voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld conform de Wet Incassokosten. Deze bedragen ten minste 15% van het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 40, één en ander volgens de Wet Incassokosten.

10. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Contactico daartoe aanleiding geeft, is Contactico gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Contactico te bepalen vorm en/of een voorschot geeft. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Contactico gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de Opdracht onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Contactico uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

11. Ingeval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn de Opdrachtgevers voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het volledige factuurbedrag.

12. Onverminderd iedere mededeling door Opdrachtgever bij het verrichten van zijn betaling en onverminderd de wijze van administratieve verwerking van de betaling door Opdrachtgever, zullen betalingen van Opdrachtgever steeds en uitsluitend geacht worden in mindering te strekken op Contactico openstaande bedragen en wel op de navolgende wijze. Allereerst zal iedere betaling in mindering strekken op door Opdrachtgever verschuldigde incassokosten en rente, vervolgens zullen betalingen in mindering strekken op de oudste openstaande declaraties van Contactico.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

1. Het in het kader van de overeenkomst door Contactico geleverde, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, aantekeningen, software, (elektronische) bestanden, etc., welke door Contactico zijn geleverd met de bedoeling om het eigendom op enig moment volledig over te dragen aan Opdrachtgever – blijven eigendom van Contactico totdat Opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met Contactico gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. Opdrachtgever is niet bevoegd het geleverde, dat ingevolge lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud valt, door te verkopen (tenzij in het kader van een normale bedrijfsuitoefening), als betaalmiddel te gebruiken, te verpanden of op enigerlei andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht Contactico zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. Opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
5. Door Contactico geleverde zaken die, krachtens het onder lid 1 van dit artikel bepaalde, onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
6. De (rechten op) afbeeldingen/foto's/teksten/video's, die door of in opdracht van Contactico, op verzoek van Opdrachtgever, zijn gemaakt of geleverd en in het kader van de opdracht – al dan niet voor een bepaalde periode – aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, blijven eigendom van Contactico dan wel de leverancier van de foto/afbeelding, tenzij anders wordt overeengekomen.
7. Voor het geval dat Contactico zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Opdrachtgever reeds nu voor alsdan onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan Contactico of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Contactico zich bevinden en die zaken mee terug te nemen.

Artikel 11 Retentierecht

Contactico is gerechtigd om de afgifte van zaken die zij van de zijde van Opdrachtgever heeft ontvangen op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever alle betalingen aan Contactico heeft voldaan.

Artikel 12 Onderzoek, reclames

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Contactico. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Contactico in staat is adequaat te reageren en de klacht te onderzoeken.
2. Indien een klacht gegrond is, zal Contactico de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen. Contactico dient door Opdrachtgever in de gelegenheid te worden gesteld eventuele gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien een klacht na onderzoek door Contactico ongegrond blijkt te zijn, dan komen de kosten die daardoor zijn ontstaan, waaronder de onderzoekskosten aan de zijde van Contactico, integraal voor rekening van Opdrachtgever.
4. Indien Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit diens betalingsverplichting niet op.
5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Contactico slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.
6. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Contactico en de door Contactico bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

Artikel 13 Opschorting, ontbinding en (tussentijdse) opzegging

1. Contactico is onder meer bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
 - na het sluiten van de overeenkomst Contactico ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Contactico kan worden gevergd de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities na te komen
2. Voorts is Contactico bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke

van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Contactico op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Contactico de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt Contactico haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4. Indien Contactico tot opschorting of ontbinding overgaat, is Contactico op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten, daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

5. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Contactico gerechtigd tot het vorderen van schadevergoeding, daaronder begrepen kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

6. Indien Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Contactico gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

7. Contactico is gerechtigd tot (tussentijdse) opzegging van de overeenkomst. Indien de overeenkomst (tussentijds) wordt opgezegd door Contactico, zal Contactico in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Contactico extra kosten met zich mee brengt, dan worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Contactico anders aangeeft.

8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Contactico vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. Alle vorderingen van Contactico op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

9. Indien Opdrachtgever een geplaatste opdracht/order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de reeds verrichte werkzaamheden en de reeds gereserveerde arbeidstijd, alsook de reeds gemaakte kosten, integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

10. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden, worden – indien zich één of meer van de in voorgaande leden bedoelde gevallen zich voordoet – de door Opdrachtgever aan Contactico betaalde aanbetalings/voorschotten niet geretourneerd.

11. Ten aanzien van de dienst hosting geldt voor wat betreft de beëindiging door Opdrachtgever het bepaalde in artikel 15.

12. Ten aanzien van onderhoudscontracten geldt een minimumlooptijd van één jaar. De dienst kan met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden worden opgezegd tegen het einde van de looptijd. Indien de dienst niet is opgezegd, wordt deze verlengd voor één jaar.

Artikel 14 Teruggave ter beschikking gestelde zaken

1. Indien Contactico aan Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is Opdrachtgever gehouden om na het einde van de overeenkomst danwel op eerste verzoek van Contactico het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien Opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

2. Indien Opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de hiervoor genoemde verplichting, heeft Contactico het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op Opdrachtgever te verhalen.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Contactico voor alle directe schade en kosten, welke veroorzaakt is/zijn dan wel rechtstreeks verband houdt/houden met een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, is te allen tijde beperkt tot het factuurbedrag. Bij een (deel)opdracht met een langere looptijd dan drie maanden, is de aansprakelijkheid bovendien verder beperkt tot het over de laatste drie maanden verschuldigde honorariumgedeelte. In elk geval geldt dat indien een omstandigheid gedekt zou worden door een door Contactico gesloten aansprakelijkheidsverzekering, de aansprakelijkheid beperkt is tot hetgeen de verzekeringsmaatschappij in het voorkomende geval uitkeert, eventueel te vermeerderen (indien van toepassing) met het eigen risicobedrag.

2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;

- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Contactico aan de overeenkomst te laten

beantwoorden, tenzij deze niet aan Contactico toegerekend kunnen worden;

- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

3. Contactico is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade en kosten, welke veroorzaakt is/zijn door dan wel rechtstreeks verband heeft/houden met een gebrek aan (het/de) af- en/of opgeleverde goederen of diensten, daaronder begrepen – doch niet uitsluitend – gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

4. Contactico is niet aansprakelijk voor virussen, spam, hacking, et cetera, welke zich op enig moment bevinden/plaatsvindt op de apparatuur en/of programmatuur en/of website van Opdrachtgever, behoudens in geval van opzet of grove schuld aan de zijde van Contactico. Opdrachtgever is gehouden Contactico direct te informeren indien zaken als virussen of hacking door Opdrachtgever worden geconstateerd.

5. Contactico is niet aansprakelijk voor het disfunctioneren van een website of programmatuur indien dit te maken heeft met werkzaamheden, fouten of anderszins, toe te rekenen aan de provider of een andere derde.

6. Onverminderd het voorgaande is Contactico verder niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen bij Opdrachtgever waarop Contactico geen invloed kan uitoefenen.

7. Contactico is niet aansprakelijk voor (de gevolgen van) druk- of schrijffouten in handleidingen, op websites, in gebruiksaanwijzingen, afbeeldingen, etc.

8. Contactico is niet aansprakelijk voor gebreken en/of schade, etc. aan apparatuur, bescheiden, materialen of andere zaken van Opdrachtgever, welke Contactico in het kader van de uitvoering van de opdracht onder zich heeft. Opdrachtgever dient desgewenst dergelijke goederen/materialen zelf afdoende te verzekeren.

9. De door Contactico verrichte / te verrichten werkzaamheden die betrekking hebben op maatwerkprogrammatuur, zijn te kwalificeren als inspanningsverbintenissen. Contactico is mede uit dien hoofde niet aansprakelijk indien en voorzover het uiteindelijke resultaat van de prestaties van Contactico niet aan haar verwachtingen voldoet, tenzij zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid anders is.

Artikel 16 Hosting / domeinnaamregistratie / Software / SAAS, etc.

1. Onder hosting wordt in dit kader verstaan: alle mogelijke diensten met betrekking tot webhosting, domeinnaamregistratie en het in stand houden daarvan, serverdiensten, software en SAAS, alsmede overige diensten die in het algemeen tot hosting kunnen worden gerekend.

2. Contactico is bij de hosting mede afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Contactico weinig of geen invloed op kan uitoefenen.

3. Ten behoeve van periodiek onderhoud, updates etc. is de host gerechtigd de servers (daarmee de informatie van Opdrachtgever) tijdelijk buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever dient enige mate van ongemak hiervan te dulden.

4. Indien de servers gedurende langere tijd buiten gebruik worden gesteld, zal Contactico Opdrachtgever daarover zoveel mogelijk informeren en informatie verschaffen over de te verwachten 'down time'.

5. Contactico is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever lijdt in verband met het buiten gebruik stellen van een server dan wel fouten van haar "hostingleverancier", daaronder begrepen dat de website tijdelijk niet kan worden geraadpleegd dan wel dat de informatie van de website van Opdrachtgever is verdwenen of niet bereikbaar is en/of Opdrachtgever gedurende een bepaalde periode geen emailverkeer tot stand kan brengen. Contactico is in het geheel niet aansprakelijk voor storingen in het netwerk van Opdrachtgever zelf.

6. De dienst 'Hosting' (en alles wat daartoe behoort) wordt steeds aangegaan voor de duur van een jaar. Twee maanden voor afloop van de einddatum / termijn kan de dienst (of – indien gewenst – losse onderdelen van de dienst) door Opdrachtgever schriftelijk worden opgezegd of gewijzigd tegen het einde van de lopende termijn. Indien geen tijdige (deel)opzegging wordt ontvangen, zal de dienst voor dezelfde periode en in dezelfde omvang worden verlengd. Bij een eerdere (tussentijdse) beëindiging van de hosting (of een onderdeel daarvan) is Contactico niet gehouden tot terugbetaling van de reeds betaalde bedragen.

7. Contactico is bij een verzoek tot verhuizing van de website van Opdrachtgever naar een derde partij / naar eigen server van Opdrachtgever, bereid tot medewerking, indien en voor zover dat in haar macht ligt. Indien voor de verhuizing werkzaamheden door Contactico dienen te worden verricht, zijn de kosten voor het verhuizen van de website voor rekening van Opdrachtgever, met een minimum van € 250.

Artikel 17 Buitengebruikstelling

1. Contactico heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken als Opdrachtgever terzake van de overeenkomst een verplichting jegens Contactico niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

2. Contactico heeft het recht geleverde producten en diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen, ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden. Indien mogelijk wordt Opdrachtgever hierover van tevoren geïnformeerd.

Artikel 18 Vrijwaringen

1. Opdrachtgever vrijwaart Contactico voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Contactico toerekenbaar is. Daaronder valt bijvoorbeeld ook de inbreuk op eventuele rechten van derden bij domeinnaamregistratie of inbreuk op auteursrechten, etcetera.
2. Indien Contactico uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden Contactico zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van Opdrachtgever in dat geval verwacht mag worden, ook in het kader van afwijking van procedures, etc. Alle kosten en schade aan de zijde van Contactico, door een eventuele aanspraak ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. Indien Opdrachtgever aan Contactico informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 19 Garanties

1. Contactico garandeert in redelijkheid de goede werking van de aan Opdrachtgever geleverde diensten en/of websites en/of software en/of SAAS, etc. gedurende drie maanden na gebruiksgereede oplevering. De garantie houdt in dat significante afwijkingen van de overeengekomen specificaties, welke redelijkerwijs niet door Opdrachtgever konden worden ontdekt in de periode voorafgaande aan de oplevering, door of via Contactico worden hersteld. Gedurende een periode van drie maanden na oplevering zal Contactico naar beste vermogen eventuele gebreken (laten) herstellen indien de programmatuur niet voldoet aan hetgeen is overeengekomen. Contactico garandeert niet dat de programmatuur en/of de website(s) zonder onderbreking of gebreken zal/zullen werken of dat alle gebreken zullen worden verbeterd. Uitsluitend indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal ondersteuning ook na 3 maanden zonder bijkomende kosten worden geboden.
2. Indien de geleverde diensten en/of zaken en/of software en/of SAAS, etc. door Contactico van derden is betrokken, wordt deze uitsluitend gegarandeerd overeenkomstig de door de desbetreffende leverancier/fabrikant aan Contactico verleende en nagekomen garantie.
3. De garantie / onderhoudsverplichting geldt niet:
 - bij onjuist, onzorgvuldig of oneigenlijk gebruik;
 - indien zaken in afwijking van instructies van Contactico worden gebruikt;
 - bij veranderingen, reparaties of uitbreidingen door Opdrachtgever of een derde zonder toestemming van Contactico worden doorgevoerd;
 - bij een (andere) omstandigheid / omstandigheden welke buiten de risicosfeer van Contactico ligt/liggen;
 - indien Opdrachtgever haar verplichtingen jegens Contactico niet nakomt;

Artikel 20 Back-ups

1. Contactico is niet gehouden tot het maken / houden voor backups voor Opdrachtgever. Contactico kan dus niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van gegevens, informatie, bestanden, etc.
2. Indien Opdrachtgever webhosting afneemt via Contactico, is het mogelijk een abonnement af te sluiten waarbij het opslaan van back-ups is inbegrepen. Back-ups vinden in dat geval regelmatig plaats. Contactico kan echter niet garanderen dat de allerlaatste versie geback-upt is. De kosten voor het terugzetten van back-ups worden bij Opdrachtgever in rekening gebracht en vallen derhalve niet onder het abonnement.

Artikel 21 Overmacht

1. Contactico is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Contactico geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Contactico niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Contactico worden daaronder begrepen.
3. Contactico heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Contactico zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Wanneer Contactico ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Contactico gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een

afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 22 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, Contactico gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Contactico zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Contactico niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 23 Intellectuele eigendom, auteursrechten en broncodes

1. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Contactico zich de rechten en bevoegdheden voor die Contactico toekomen op grond van de Auteurswet en andere wet- en regelgeving op het gebied van intellectueel eigendom.
2. Daarnaast geldt dat alle intellectueel eigendomsrecht op software en producten die door Contactico worden geleverd, maar door derden zijn ontwikkeld, bij deze derden blijven rusten. Opdrachtgever ontvangt hiervoor slechts een gebruikerslicentie onder voorwaarden.
3. Alle door Contactico verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, designs, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever verboden om deze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Contactico te verveelvoudigen, openbaar te maken, of op enigerlei wijze ter kennis van derden te brengen, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
4. Contactico behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
5. De op de (maatwerk)programmatuur en/of websites betrekking hebbende broncodes worden in beginsel niet door Contactico in eigendom overgedragen aan Opdrachtgever, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. In beginsel ontvangt Opdrachtgever uitsluitend een licentie, een gebruikersrecht van hetgeen door Contactico is (op)geleverd.

Artikel 24 Ontwerpen en modellen / promotie

1. Indien aan Opdrachtgever door Contactico een ontwerp of model is getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat hetgeen geleverd zal worden daarmee zal overeenstemmen.
2. Contactico heeft, tenzij anders wordt overeengekomen, het recht om een ontwikkelde website of andere ontwerpen die zij voor opdrachtgever heeft vervaardigd, ter promotie in haar portfolio op te nemen.
3. Geringe afwijkingen in de uiteindelijke programmatuur en/of website, zowel wat de inhoud, kleur, afmetingen, beeldkwaliteit en afwerking betreft, geven Opdrachtgever niet het recht de opdracht of het product te weigeren, de overeenkomst te (laten) ontbinden en/of schadevergoeding van Contactico te vorderen.
4. Opdrachtgever stemt er mee in dat door Contactico op de website van Opdrachtgever een verwijzing naar de naam en website van Contactico kan worden geplaatst. Deze verwijzing kan bestaan uit het plaatsen van de naam "Website door Contactico" of daarop gelijkende tekst en/of een goed zichtbaar logo met link naar de website van Contactico in de footer van de website of – in overleg met Opdrachtgever – op een andere plek op de website van Opdrachtgever.

Hoofdstuk Privacy / Verwerkersregeling

De AVG / privacywetgeving verplicht Contactico om met haar opdrachtgevers afspraken te maken omtrent het verwerken van persoonsgegevens. Deze afspraken zijn vastgelegd in deze regeling. Deze regeling geldt in gevallen waarin Contactico als verwerker van gegevens kan worden beschouwd. Voor zover persoonsgegevens door Opdrachtgever worden geplaatst via Contactico bij externe leveranciers (derden), gelden de verwerkersvoorwaarden van deze derden. In dat geval gelden deze verwerkervoorwaarden slechts voor zover Contactico daadwerkelijk toegang heeft tot de gegevens.

Artikel 25 Doeleinden van verwerking

1. In het kader van de dienstverlening door Contactico, kunnen persoonsgegevens die door Opdrachtgever worden opgeslagen op de servers van Contactico (of elders, bij een derde), door Contactico worden benaderd en verwerkt.

Contactico verbindt zich onder de voorwaarden van deze verwerkersregeling in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken.

2. Contactico heeft ten aanzien van de gegevens en data (en de inhoud hiervan) die door de Opdrachtgever op de servers wordt geplaatst geen invloed, aangezien deze niet door Contactico zelf daadwerkelijk worden verzameld of geplaatst. Contactico kan deze gegevens niet voortdurend controleren en accepteert dan ook geen verantwoordelijkheid voor de inhoud en aard van deze gegevens.

3. Contactico zal de persoonsgegevens en data niet voor enig ander doel verwerken dan in het kader van de overeengekomen dienstverlening. Contactico heeft geen daadwerkelijke zeggenschap over welke persoonsgegevens worden verwerkt en neemt geen zelfstandige beslissing over de ontvangst en het gebruik van de gegevens die worden verstrekt. Opdrachtgever blijft dan ook zelf geheel verantwoordelijk voor de juiste opslag en de aard van de gegevens en de duur van de opslag, daarbij tevens de (wettelijke) bewaartermijnen in ogenschouw nemend.

4. Naast het voorgaande kan Contactico namen, telefoonnummers en (e-mail)adressen van contactpersonen en bedrijven verzamelen. Dit zal Contactico doen in het kader van de dienstverlening voor en samenwerking met partijen. Het is mogelijk dat Contactico deze gegevens gebruikt om deze contactpersonen te informeren over de diensten die door Contactico worden aangeboden.

5. De in opdracht van Opdrachtgever te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Opdrachtgever en/of de betreffende betrokkenen.

6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het al dan niet bijhouden van een register met betrekking tot de gegevensverwerkingen die plaatsvinden in het kader van de overeenkomst. Contactico wordt gevrijwaard door Opdrachtgever van alle aanspraken en claims die verband houden met het niet / niet juist naleven van een eventueel ter zake bestaande registerplicht.

Artikel 26 Verplichtingen Contactico

1. Contactico zal Opdrachtgever op diens eerste verzoek binnen een redelijke termijn informeren over de door Contactico genomen maatregelen aangaande de verplichtingen onder de AVG en eventuele andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.

2. De verplichtingen van Contactico die ten aanzien van de privacy uit deze voorwaarden voortvloeien, gelden tevens ten aanzien van diegenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Contactico, waaronder werknemers.

Artikel 27 Doorgifte van persoonsgegevens

1. Contactico zal de persoonsgegevens verwerken (op servers) in landen binnen de Europese Unie (EU) / Europese Economische Ruimte (EER). Daarnaast mag Contactico de persoonsgegevens ook doorgeven naar (servers in) een land buiten de EU / EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en deze voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze regeling en de AVG.

2. Contactico zal Opdrachtgever op diens verzoek melden om welk land of welke landen het gaat. Contactico staat er voor in dat, gelet op de omstandigheden die op de doorgifte van de persoonsgegevens of op een categorie gegevensdoorgiften van invloed zijn, er bij landen buiten de Europese Unie sprake is van een passend beschermingsniveau.

3. In het bijzonder zal Contactico bij het bepalen van een passend beschermingsniveau rekening houden met de duur van de voorgenomen verwerking, het land van herkomst en het land van eindbestemming, de algemene en sectoriële rechtsregels die in het betreffende land gelden, alsmede de regels van het beroepsleven en de veiligheidsmaatregelen die in die landen worden nageleefd.

Artikel 28 Verdeling van verantwoordelijkheid

1. Partijen zullen zorg dragen voor de naleving van de AVG. De toegestane verwerkingen zullen door Contactico worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving. Tevens kunnen verwerkingen worden opgenomen door Contactico in een fysiek dossier, welke op correcte wijze wordt opgeslagen.

2. Contactico benadrukt dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor alle gegevens die door Opdrachtgever zelf worden opgeslagen en verwerkt op de servers en opslagcapaciteiten en middels de systemen die door Contactico ter beschikking worden gesteld. Contactico aanvaardt voor deze gegevens en de verwerking hiervan door Opdrachtgever geen verantwoordelijkheid.

3. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerken van persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Contactico voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie door Klant.

Artikel 29 Inschakelen van derden of subverwerkers

Het staat Contactico vrij om in het kader van de overeenkomst/opdracht en de hier bedoelde gegevensverwerking, derden (subverwerkers) in te schakelen. Contactico zal Opdrachtgever op verzoek informeren over welke subverwerkers zij inschakelt, die toegang hebben tot persoonsgegevens. Contactico zorgt er in ieder geval voor dat

deze derden ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Contactico zijn overeengekomen.

Contactico staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze regeling door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 30 Beveiliging

1. Contactico zal zich inspannen om binnen diens eigen omgeving passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van persoonsgegevens).
2. Door persoonsgegevens te plaatsen of geplaatst te houden op de servers van Contactico of anderszins Contactico toegang te geven tot gegevens, verklaart Opdrachtgever akkoord te zijn met de verwerking enerzijds, en in te stemmen met door Contactico gehanteerde technische en organisatorische (beveiligings)maatregelen anderzijds.

Artikel 31 Datalekken

1. In het geval van inbreuk in verband met persoonsgegevens, zal Contactico zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover onverwijld, maar uiterlijk binnen 36 uur na ontdekking, te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of hij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Contactico spant zich naar beste kunnen in om volledige, correcte en accurate informatie te verstrekken.
2. Onder een inbreuk in verband met persoonsgegevens wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
3. Opdrachtgever zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Contactico meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.
4. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk is geweest, alsmede (voor zover deze gegevens voorhanden zijn):
 - a. wat de (vermeende) oorzaak is;
 - b. wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
 - c. wat de (voorgestelde) oplossing is;
 - d. contactgegevens voor de opvolging van de melding;
 - e. wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf en/of de toezichthouder); en
 - f. wat de reeds genomen maatregelen zijn.

Artikel 32 Afhandeling verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Contactico, zal Contactico het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Contactico mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
2. Contactico zal Opdrachtgever de redelijkerwijs mogelijke en noodzakelijke medewerking verlenen bij het afhandelen van het verzoek. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp nodig heeft van Contactico voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan kan Contactico hiervoor kosten in rekening brengen.

Artikel 33 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Op alle persoonsgegevens die Contactico van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze regeling, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden

Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze verwerkersregeling, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken, dan wel indien persoonsgegevens worden verstrekt aan derden in hun hoedanigheid als subverwerker.

Artikel 34 Audit

1. Opdrachtgever kan maximaal één per jaar een verzoek bij Contactico indienen met het doel om te laten zien welke maatregelen Contactico in het kader van privacy / AVG heeft getroffen. Contactico zal hierop schriftelijk antwoorden binnen een termijn van 4 weken na dit verzoek. Contactico kan deze termijn 1x verlengen met 4 weken. Contactico kan – in plaats van het geven van een schriftelijke reactie – besluiten om Opdrachtgever op haar kantoor uit te nodigen om de privacymaatregelen door te nemen.
2. Indien Opdrachtgever het antwoord van Contactico ontoereikend acht, is Opdrachtgever gerechtigd

een audit uit te laten voeren door een deskundige/ onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van naleving van deze regeling en alles wat daar direct verband mee houdt.

3. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt niet eerder dan vier weken na voorgaande aankondiging en maximaal eens per kalenderjaar plaats, op een overeen te komen datum.

4. Contactico zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie ter beschikking stellen.

5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door partijen in overleg worden beoordeeld. Naar aanleiding daarvan zullen wijzigingen al dan niet worden doorgevoerd door één van de partijen of door beide partijen gezamenlijk.

6. Alle kosten en de door Contactico bestede tijd in het kader van het onderzoek als bedoeld in lid 1, dan wel de audit, komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 35 Aansprakelijkheid en boetebepalingen

De aansprakelijkheid van Contactico voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de regeling, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade. De schade dient in alle gevallen te worden aangetoond. Hetgeen is opgenomen in artikel 15 met betrekking tot aansprakelijkheid en beperking daarvan is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 36 Duur en beëindiging

1. Deze verwerkersregeling is aangegaan voor onbepaalde tijd, ook als partijen zo nu en dan met elkaar handelen, en geldt zolang de relatie niet expliciet is beëindigd.

2. Zodra de relatie met Opdrachtgever, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Contactico – naar keuze van Opdrachtgever – alle persoonsgegevens die bij haar van Opdrachtgever aanwezig zijn verwijderen en/of vernietigen. Contactico zal dit uiterlijk binnen zes maanden na beëindiging van de relatie doen. Contactico behoudt alleen de informatie die Contactico op grond van de wet dient te bewaren. Deze zal niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk is.

Einde hoofdstuk Privacy

Artikel 37 Toepasselijk recht, forumkeuze en geschillen

1. Op elke overeenkomst tussen Contactico en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

3. De rechter in de vestigingsplaats van Contactico is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. In dat laatste geval gelden de daarvoor toepasselijke competentieregels. Niettemin heeft Contactico steeds het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.