

ALGEMENE VOORWAARDEN

SPETE.NL ICT DIENSTEN B.V.

Gevestigd aan de Roggeweg 28 B, 6534 AJ Nijmegen
Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer
57927030

HOOFDSTUK I. ALGEMEEN

De in dit hoofdstuk "Algemeen" vermelde bepalingen zijn van toepassing op alle Overeenkomsten met Spete.nl, behoudens voor zover daarvan in de overige hoofdstukken van wordt afgeweken, in welk geval de bepalingen uit de specifieke hoofdstukken prevaleren boven de bepalingen uit dit hoofdstuk "Algemeen".

Artikel 1. Definities

In de onderhavige Algemene Voorwaarden worden de navolgende termen met een hoofdletter geschreven en hebben de hierna volgende betekenis, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een andere betekenis wordt toegekend of indien uit de context onmiskenbaar een andere betekenis voortvloeit:

- Afnemer:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie Spete.nl een Overeenkomst heeft gesloten en wederpartij bij de Overeenkomst met Spete.nl in de zin van artikel 6:231 sub c BV. Tevens wordt onder "Afnemer" bedoeld degene die over de Overeenkomst in onderhandeling treedt of is, alsmede dienst vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) of erfgenamen.
- Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- Apparatuur:** hardware, zoals computersystemen, (technische) installaties, netwerkkapparatuur, telecommunicatieapparatuur, kopieerapparaten en/of apparatuur in verband met Diensten op afstand (zoals cloud diensten), etc.
- Diensten:** alle door Spete.nl ten behoeve van Afnemer te verrichten werkzaamheden waaronder begrepen beheer- en onderhoudsservices en te leveren producten, niet zijnde Apparatuur of Programmatuur.
- Installatiewerkzaamheden:** door Spete.nl in opdracht van de Afnemer te verrichten of verrichtte werkzaamheden waarbij door Spete.nl Apparatuur en/of bekabeling wordt geïnstalleerd.
- Overeenkomst:** de tussen Afnemer en Spete.nl afgesloten overeenkomst ten behoeve van de verhuur, levering, verkoop of anderszins ter beschikking gestelde Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur.
- Partijen:** Spete.nl en Afnemer gezamenlijk, en ieder afzonderlijk aan te duiden als "Partij".
- Programmatuur:** computerprogramma's, zowel standaard programmatuur als maatwerkprogrammatuur, met inbegrip van databases en documentatie.
- Schriftelijk:** onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail en digitaal (bijvoorbeeld via een online interface) mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- Service Level Agreement (SLA):** de overeenkomst waarin afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot het onderhoud en de ondersteuning (support) aan de Apparatuur en/of Programmatuur door Spete.nl ten behoeve van Afnemer.
- Spete.nl:** de contractuele wederpartij bij de Overeenkomst met Afnemer en gebruiker van de onderhavige Algemene Voorwaarden in de zin van artikel 6:231 sub b BW.

- Systeem:** het geheel van door Spete.nl te installeren of geïnstalleerde Apparatuur, al dan niet onderdeel uitmakend van een groter geheel.
- Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.
- Werkuren:** uren op Werkdagen tussen 08:00 en 17:30 uur.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en op alle (rechts)handelingen tussen Spete.nl en Afnemer met betrekking tot de verhuur, levering, verkoop of anderszins ter beschikking gestelde Apparatuur, Programmatuur en Diensten door Spete.nl, ook wanneer die (rechts)handelingen niet mochten leiden tot, of niet in verband staan met, een Overeenkomst.
- Eventuele algemene voorwaarden van de Afnemer, hoe dan ook genaamd, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen van en aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts van toepassing indien en voor zover deze door Spete.nl uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.
- Wanneer door Spete.nl gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van onderhavige Algemene Voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze voorwaarden te eisen. Afnemer kan geen rechten ontlenen aan de wijze waarop Spete.nl de onderhavige voorwaarden toepast.
- Onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Spete.nl, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- Afnemer met wie eenmaal op de onderhavige voorwaarden werd gecontracteerd, wordt geacht stilzwijgend met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op een later met Spete.nl gesloten Overeenkomst in te stemmen.
- In geval van strijd tussen de inhoud van een tussen de Afnemer en Spete.nl gesloten Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden, prevaleert de inhoud van de Overeenkomst.
- Indien en voor zover Spete.nl Apparatuur en/of Programmatuur van een derde aan Afnemer levert, zullen de (algemene) voorwaarden, die deze derde hanteert, aanvullend van toepassing zijn. Afnemer aanvaardt hierbij de bedoelde voorwaarden van die derde. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij Spete.nl en worden op zijn verzoek kosteloos toegezonden.

Artikel 3. Communicatie

- Iedere communicatie tussen Spete.nl en Afnemer kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in deze voorwaarden en/of de Overeenkomst en/of de wet daarvan wordt afgeweken.
- De door Spete.nl ontvangen of opgeslagen versie van de desbetreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Afnemer.
- Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van Afnemer, komt dit voor risico van Afnemer, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

- Afnemer zal wijzigingen in adres- en andere persoonsgegevens, uiterlijk veertien (14) dagen voor ingang van de betreffende wijziging schriftelijk melden aan Spete.nl. Alle gevolgen die voortvloeien uit niet tijdige melding van dergelijke (adres)wijzigingen, komen geheel voor rekening en risico van Afnemer.

Artikel 4. Aanbod en Overeenkomst

- De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte of de aanbieding door Afnemer. Het is Afnemer niet toegestaan om de offerte van Spete.nl te openbaren of op enige andere wijze met derden te delen, tenzij met schriftelijke toestemming van Spete.nl.
- Indien Afnemer mondeling akkoord gaat met de offerte en er mee instemt, of die indruk wekt, dat Spete.nl werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Afnemer Spete.nl verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- Offertes van Spete.nl worden vrijblijvend gedaan en kunnen door Spete.nl worden herroepen direct na aanvaarding daarvan door Afnemer, tenzij in de offerte een termijn voor de aanvaarding staat opgenomen.
- Kennelijke fouten of overschrijvingen in de offertes of op de website van Spete.nl, binden Spete.nl niet.
- Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Afnemer verstrekte gegevens onjuist waren heeft Spete.nl het recht haar prijzen hier op aan te passen.
- De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Afnemer wordt ontvangen door Spete.nl of vanaf het moment dat Afnemer de indruk wekt met de offerte in te stemmen, tenzij gezamenlijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen in de Overeenkomst.
- De inhoud van de Overeenkomst wordt uitsluitend bepaald door de in de offerte gegeven omschrijving van de opdracht.
- Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken of aangebrachte wijzigingen binden Spete.nl slechts, indien deze door Spete.nl schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

- Spete.nl zal de Diensten zo zorgvuldig en vakbekwaam mogelijk verrichten op basis van een inspanningsverplichting en - in voorkomend geval - overeenkomstig de met de Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert Spete.nl dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- Genoemde leveringstermijnen zijn slechts indicatief en hebben in geen geval een fataal karakter, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De enkele overschrijding ervan brengt Spete.nl niet in verzuim. Indien Spete.nl verwacht een termijn niet te zullen halen, zal zij Afnemer hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- Spete.nl heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Afnemer hiervan op de hoogte te stellen. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW is uitgesloten.
- Bij uitvoering van werkzaamheden in gedeelten wordt elke levering respectievelijk elke fase als een afzonderlijk transactie beschouwd en kan door Spete.nl per transactie worden gefactureerd.

6. Afnemer is gehouden om steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen te verschaffen en alle medewerking te verlenen. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet (tijdig) ter beschikking staan van Spete.nl of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden voldoet, heeft Spete.nl het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
7. Ingeval van twijfel aan de kredietwaardigheid van de Afnemer, zulks geheel ter beoordeling van Spete.nl, heeft Spete.nl het recht zekerheid te verlangen alvorens Spete.nl overgaat tot of voortgaat met de uitvoering van de Overeenkomst.
8. Afnemer zal alle regels en aanwijzingen van Spete.nl omtrent het gebruik van de Diensten, Apparatuur en Programmatuur opvolgen, zoals neergelegd in de algemene voorwaarden, de Overeenkomst en zoals door Spete.nl schriftelijk of mondeling is medegedeeld aan Afnemer.
4. De termijn waarbinnen de betaling van de factuurbedragen door Afnemer dient te zijn geschiedt, bedraagt dertig (30) dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Indien Afnemer niet, niet geheel, en/of niet tijdig aan enige betalingsverplichting voldoet, verkeert Afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. In dat geval behoudt Spete.nl zich het recht voor om de Apparatuur, de Programmatuur en/of de Dienst buiten gebruik te stellen of de levering daarvan op te schorten voor de duur dat volledige betaling uitblijft, zonder dat Spete.nl daardoor tot enige schadevergoeding aan de Afnemer is gehouden.
6. Afnemer is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is in welk geval de wettelijke handelsrente geldt. Gedeelten van een maand worden als volle maand beschouwd. Alle (buiten)gerechtelijke kosten welke Spete.nl maakt ter verkrijging van voldoening - zowel in als buiten rechte - komen vanaf dat moment voor rekening van Afnemer. In dat geval is Afnemer een vergoeding verschuldigd van ten minste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 250,00. Indien de werkelijk door Spete.nl gemaakte en te maken kosten boven dit bedrag uitstijgen, komen deze eveneens voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 6. Meerwerk

1. Indien het voor een goede uitvoering van de Overeenkomst nodig is om extra werkzaamheden te verrichten, alsmede in geval van verandering of aanvulling van de Overeenkomst op verzoek of met instemming van Afnemer, heeft Spete.nl het recht de extra kosten die zulks met zich meebrengt volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
2. Wanneer kostenverhogende omstandigheden ontstaan, dient Spete.nl de Afnemer daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. Kostenverhogende omstandigheden die niet te wijten zijn aan Spete.nl worden verrekend als meerwerk.

Artikel 7. Prijzen

1. Alle prijzen en tarieven zijn in euro en exclusief BTW, de (eventuele) verzendkosten en eventuele andere heffingen van overheidswege opgelegd ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Spete.nl heeft het recht haar prijzen en/of vergoedingen jaarlijks aan te passen. Afnemer heeft in deze gevallen het recht om een tariefsverhoging niet te aanvaarden en de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zulks binnen dertig (30) dagen nadat Spete.nl de tariefsverhoging bekend heeft gemaakt.

Artikel 8. Facturatie en betaling

1. Voor de uitoefening van de Overeenkomst is Afnemer aan Spete.nl een vergoeding verschuldigd, conform de gebruikelijke tarieven van Spete.nl, zoals nader bepaald in de Overeenkomst tussen Afnemer en Spete.nl.
2. Betaling aan Spete.nl vindt plaats door automatische incasso of door voldoening van de factuur. Spete.nl is gerechtigd facturen digitaal aan Afnemer toe te sturen.
3. Indien de betaling plaatsvindt door automatische incasso, vindt de betaling aan Spete.nl van de verschuldigde prijs plaats door een door de Afnemer aan Spete.nl te verstrekken (elektronische) machtiging tot afschrijving van het betreffende bedrag. Afnemer zal zorg dragen voor voldoende saldo op de door hem opgegeven bankrekening ten behoeve van de afschrijving van het verschuldigde bedrag.

Artikel 9. Levering van Apparatuur en risico-overgang

1. Tenzij anders overeengekomen, geschiedt levering af bedrijf of fabriek (EX Works – Incoterms 2010). Tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen zijn eventuele kosten voor transport van de te leveren Apparatuur en alle daarmee samenhangende kosten zoals verzekeringen e.d. voor rekening van de Afnemer.
2. Spete.nl is niet verantwoordelijk voor eventuele vertraging in de aflevering die optreedt bij de bezorging door TNT Post dan wel enige andere door Spete.nl ingeschakelde vervoerder, of door fouten in voorraadindicaties van de (toe)leveranciers van Spete.nl.
3. Indien de levering van Apparatuur geschiedt aan een door de Afnemer opgegeven adres, dient de Afnemer ervoor te zorgen dat de locatie waar de Apparatuur moet worden afgeleverd goed bereikbaar en bereikbaar is voor het vervoer c.q. aanvoer van de Apparatuur over een verharde weg.
4. Het risico betreffende de geleverde zaken gaat over op de Afnemer op het moment van levering. Onder levering wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan:
 - a. indien sprake is van levering af bedrijf of fabriek: het moment waarop met het inladen van de zaken door de Afnemer dan wel een door de Afnemer aangewezen derde een aanvang is genomen;
 - b. indien sprake is van levering door Spete.nl aan een door de Afnemer opgegeven leveringsadres: het moment waarop de te leveren zaken op het leveringsadres zijn uitgeladen. Indien het uitladen door de Afnemer of een door de Afnemer aangewezen derde wordt uitgevoerd, gaat het risico

op de Afnemer over op het moment dat met het uitladen van de zaken een aanvang wordt genomen.

c. indien sprake is van installatie, bewerking, revisie of reparatie van de zaken door Spete.nl: het moment waarop de betreffende werkzaamheden door Spete.nl zijn afgerond.

5. De Afnemer is verplicht de gekochte zaken af te nemen op het moment waarop hem deze ter beschikking staan of aan hem ter hand worden gesteld.
6. Indien het niet mogelijk blijkt de Apparatuur aan de Afnemer te leveren wegens een oorzaak gelegen in de sfeer van de Afnemer, behoudt Spete.nl zich het recht voor die zaken voor rekening en risico van de Afnemer op te (doen) slaan. Afnemer is gehouden alle kosten die uit deze vertraging voor Spete.nl voortvloeien aan Spete.nl te vergoeden. Na opslag geldt een termijn van een (1) maand waarbinnen de Afnemer Spete.nl in staat zal stellen de Apparatuur alsnog te leveren. Een en ander, tenzij Spete.nl uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn heeft gesteld.
7. Indien de Afnemer ook na verloop van de in het vorige lid van dit artikel bedoelde termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, verkeert de Afnemer van rechtswege in verzuim en heeft Spete.nl het recht de Overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande of nadere ingebrekestelling, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder tot vergoeding van schade, kosten en rente gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Spete.nl is in voorkomend geval gerechtigd de Apparatuur aan derden te verkopen of voor de uitvoering van andere Overeenkomsten.
8. Het voorafgaande laat de verplichting van de Afnemer de overeengekomen, bedongen c.q. verschuldigde prijs, alsmede eventuele opslag- en/of andere kosten te voldoen onverlet.

Artikel 10. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Spete.nl geleverde en te leveren Apparatuur blijven eigendom van Spete.nl tot op het moment dat de Afnemer volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen jegens Spete.nl uit hoofde van enige met Spete.nl gesloten Overeenkomst tot het leveren van Apparatuur en/of het verrichten van werkzaamheden en/of Diensten, vorderingen ter zake van het tekortschieten in de nakoming van een dergelijke Overeenkomst daaronder begrepen.
2. Een Afnemer die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Spete.nl mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
3. Indien de Afnemer (mede) uit door Spete.nl geleverde Apparatuur een nieuwe zaak vormt, vormt de Afnemer die zaak slechts voor Spete.nl en houdt de Afnemer de nieuw gevormde zaak voor Spete.nl totdat de Afnemer alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Spete.nl heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de Afnemer alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
4. Rechten worden in voorkomend geval aan de Afnemer steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de Afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
5. Het is aan de Afnemer niet toegestaan beperkte rechten te vestigen op Apparatuur die is onderworpen aan het eigendomsvoorbehoud van Spete.nl. Indien derden

(beperkte) rechten (wensen te) vestigen op aan het eigendomsvoorbehoud onderworpen Apparatuur, zal de Afnemer Spete.nl hiervan onverwijld op de hoogte stellen.

6. Op de afgeleverde Apparatuur die door betaling in eigendom van Afnemer zijn overgegaan en zich nog in handen van Spete.nl bevinden, behoudt Spete.nl zich hierbij reeds nu voor alsdan bezitloos pandrecht voor tot meerdere zekerheid van vorderingen, anders dan in artikel 3:92 lid 2 BW vermelde, die Spete.nl uit welke hoofde dan ook nog jegens de Afnemer mocht hebben.
7. De Afnemer is verplicht de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde Apparatuur gescheiden van andere zaken, met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbare eigendom van Spete.nl te (doen) houden.
8. De Afnemer is verplicht de Apparatuur voor de duur van het eigendomsvoorbehoud tegen brand-, ontploffing- en waterschade alsmede tegen diefstal te verzekeren en de polissen van deze verzekeringen aan Spete.nl op eerste verzoek ter inzage te geven. Alle aanspraken van Afnemer op verzekeraars van de Apparatuur uit hoofde van voormelde verzekeringen zullen, zodra Spete.nl zulks wenst, door Afnemer aan Spete.nl stil worden verpand, tot meerdere zekerheid van de vorderingen van Spete.nl tegen de Afnemer.

Artikel 11. Programmatuur

1. Afnemer verkrijgt een gebruiksrecht op de door Spete.nl geleverde Programmatuur na ontvangst van de volledige betaling hiervoor aan Spete.nl. Het gebruiksrecht geldt voor een specifieke versie, is niet exclusief en niet overdraagbaar, is bedoeld voor intern gebruik overeenkomstig haar bestemming bij de Afnemer alsmede op de locatie en door het maximum aantal gebruikers geïndiceerd in de Overeenkomst gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Voor zover niets over locatie en aantal gebruikers is overeengekomen, geldt de locatie waar de implementatie is uitgevoerd en het aantal gebruikers dat op het moment van eerste gebruik is aangesloten, als locatie en aantal gebruikers waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Het gebruiksrecht eindigt bij beëindiging van de Overeenkomst.
2. Afnemer is niet gerechtigd om de Programmatuur of kopieën daarvan aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij anders overeengekomen. Afnemer is niet bevoegd de Programmatuur te kopiëren. Wel is het Afnemer toegestaan om één kopie te maken voor archiverings- en/of beveiligingsdoeleinden. Deze kopie dient alle auteursrechten en alle (intellectuele) eigendomsaanduidingen te bevatten welke op de Programmatuur zijn aangebracht.
3. Afnemer zal geen wijzigingen en/of toevoegingen in de door Spete.nl in gebruik gegeven Programmatuur aanbrengen of laten aanbrengen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Spete.nl.

Artikel 12. Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten op alle Diensten, Apparatuur en Programmatuur die Spete.nl in het kader van de Overeenkomst levert of ter beschikking stelt, blijven berusten bij Spete.nl of bij de derde van wie Spete.nl het recht heeft verkregen (een onderdeel van) deze Apparatuur of Programmatuur aan Afnemer ter beschikking te stellen.
2. Afnemer mag auteursrechtelijke aanduidingen, merken of andere indicaties van de rechthebbende op intellectuele eigendomsrechten niet verwijderen van enig Apparatuur

of wijzigen in de ter beschikking gestelde Programmatuur. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.

3. Spete.nl vrijwaart Afnemer tegen aanspraken van derden dat de onder de Overeenkomst ter beschikking gestelde, door Spete.nl zelf ontwikkelde Programmatuur inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten in Nederland of anderszins onrechtmatig zijn, op voorwaarde dat Afnemer Spete.nl onverwijld informeert over het bestaan en de inhoud van dergelijke aanspraken en dat Afnemer Spete.nl de volledige vrijheid laat in het voeren van onderhandelingen daarover, het treffen van een regeling en het voeren van verweer in een eventuele procedure. Indien en voor zover nodig verleent Afnemer hierbij aan Spete.nl een onherroepelijke volmacht voor het voeren van verweer in en buiten rechte tegen dergelijke aanspraken en het treffen van een regeling. Afnemer verplicht zich tot het geven van alle informatie en medewerking aan Spete.nl die daarvoor redelijkerwijs nodig is. De vrijwaringsverplichting van Spete.nl vervalt indien en voor zover de beweerde inbreuk is veroorzaakt door wijzigingen in de ter beschikking gestelde Apparatuur, Programmatuur en/of Diensten die door Afnemer of namens Afnemer door een derde zijn verricht, door gebruik van Programmatuur in combinatie met niet door Spete.nl geleverde programmatuur of als gevolg van gebruik op een andere wijze dan waarvoor de ter beschikking gestelde Apparatuur en/of Programmatuur en/of Diensten zijn ontwikkeld of zijn bedoeld.
4. Indien onherroepelijk in rechte wordt vastgesteld door middel van een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak dat de door Spete.nl ontwikkelde Programmatuur inbreuk maakt op enig recht van een derde en daardoor Afnemer het gebruik van de Programmatuur wordt ontnomen, zal Spete.nl voor haar rekening en te harer keuze:
 - a. hetzij zorgen dat Afnemer het recht verkrijgt het gebruik van de Programmatuur voort te zetten;
 - b. hetzij de Programmatuur zodanig aanpassen of wijzigen dat de inbreuk wordt beëindigd; of
 - c. hetzij vervangende Programmatuur ter beschikking stellen met vergelijkbare functies. Indien geen van deze mogelijkheden redelijkerwijs ter beschikking staat, zulks ter harer beoordeling, kan Spete.nl de Overeenkomst beëindigen zonder rechterlijke tussenkomst, in welk geval Spete.nl aan Afnemer de reeds betaalde licentiekosten zal terugbetalen, onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding. Spete.nl zal in dat geval niet gehouden zijn om andere reeds betaalde bedragen terug te betalen of om schadevergoeding te betalen. Ter zake van een inbreuk op enig aan een derde toekomend recht is Spete.nl tot niets meer of anders gehouden dan het in dit artikel bepaalde.
5. Met betrekking tot Programmatuur van een derde die door Spete.nl aan Afnemer ter beschikking is gesteld, geldt de betreffende vrijwaringsregeling in de algemene voorwaarden van die derde en heeft Spete.nl jegens Afnemer geen verplichtingen, behoudens het informeren van die derde.

Artikel 13. Privacy en verwerkingen van persoonsgegevens

1. Spete.nl kan persoonsgegevens van Afnemer verwerken in het kader van de volgende doeleinden:
 - a. de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst;

- b. het in contact kunnen treden met Afnemer;
- c. het waarborgen van de kwaliteit en de verdere ontwikkeling van de Apparatuur, Programmatuur en de Diensten van Spete.nl.

2. Spete.nl is gerechtigd de persoonsgegevens in het kader van de in het vorige lid genoemde doeleinden te verstrekken aan de aan Spete.nl gelieerde ondernemingen tenzij Afnemer aan Spete.nl uitdrukkelijk te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben. Alle medewerkers die handelen onder het gezag van Spete.nl en die toegang hebben tot de persoonsgegevens, zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht. Spete.nl zal zich ervoor inspannen dat de eventuele derden, die door haar worden ingeschakeld in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst, geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van de gegevens van Afnemer, waaronder begrepen persoonsgegevens.
3. Indien Spete.nl in het kader van de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens in opdracht van de Afnemer verwerkt, zullen Partijen daartoe een nadere verwerkersovereenkomst opstellen. Afnemer blijft echter in alle gevallen verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens. Spete.nl fungeert daarbij slechts als verwerker.
4. Afnemer staat ervoor in dat hij alle op grond van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) benodigde toestemmingen zal verkrijgen van de betrokkenen (gebruikers/cliënten), op grond waarvan Spete.nl en de door Spete.nl ingeschakelde derden expliciet wordt toegestaan om de desbetreffende persoonsgegevens te verwerken ten behoeve van het uitvoeren van hun verplichtingen uit de Overeenkomst ter zake van het verlenen van de Diensten. Afnemer vrijwaart Spete.nl en door haar ingeschakelde derden tegen eventuele claims van dergelijke betrokkenen en daaruit voortvloeiende schade, welke claims gebaseerd zijn op de stelling dat Spete.nl of de door haar ingeschakelde derde(n) niet gerechtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken.
5. Spete.nl draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten die ermee gemoeid zijn en zullen er mede op gericht zijn onnodige verzamelingen en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Hieronder wordt in ieder geval begrepen het installeren van deugdelijke antivirussoftware alsmede het maken van backups, zodat de veiligheid en vertrouwelijkheid van de opgeslagen (persoons)gegevens van Afnemer en de gegevensoverdracht zoveel mogelijk gewaarborgd zijn.
6. Er zijn meerdere niveaus van beveiliging mogelijk, ten aanzien waarvan Afnemer en Spete.nl nadere afspraken kunnen maken in de nadere verwerkersovereenkomst of in de bijlage behorend bij de Overeenkomst.

Artikel 14. Geheimhouding

1. Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van een Partij ter kennis komt van de andere Partij zal deze ontvangende Partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van deze Overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis

moeten nemen. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij zal ieder der partijen informatie die hem bij de uitvoering van deze Overeenkomst ter beschikking is gekomen niet aan derden verstrekken.

- Partijen staan ervoor in dat deze personen door een arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplicht zullen zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.
- Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam of naderhand is geworden, of die de ontvangende Partij ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd of deze derde daartoe verplicht was.
- De verplichtingen uit dit artikel blijven ook van kracht na beëindiging van de Overeenkomst tussen partijen.

Artikel 15. Garantie en klachtafhandeling

- Op alle door Spete.nl geleverde Apparatuur geldt uitsluitend de fabrieksgarantie zoals deze door de fabrikant van de Apparatuur is afgegeven. Fabrieksgarantie loopt via de fabrikant.
- Spete.nl verleent geen garantie op software van derden die met Apparatuur wordt meegeleverd en ten aanzien waarvan door deze derden een gebruikslicentie aan de Oprachtgever wordt verstrekt.
- Spete.nl garandeert dat de werking van de door haar ontwikkelde Programmatuur in overeenstemming is met de door haar schriftelijk verstrekte specificaties, eigenschappen en functies. Gedurende een periode van drie (3) maanden na de terbeschikkingstelling van de Programmatuur zal Spete.nl eventuele onvolkomenheden daarin, welke aan Spete.nl binnen de genoemde termijn schriftelijk zijn bericht, zo spoedig mogelijk zonder kosten voor Afnemer opsporen en herstellen. Spete.nl garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. Spete.nl is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- Spete.nl kan haar gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen, indien blijkt dat er sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan Spete.nl toe te rekenen oorzaken.
- Na afloop van de in lid 3 van dit artikel genoemde garantietermijn is Spete.nl niet gehouden eventuele fouten in de Apparatuur en/of Programmatuur te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.
- Spete.nl kan niet worden gehouden tot enige verdere verplichting dan de in dit genoemde verplichtingen, in geval van gebreken aan of in de Apparatuur of Programmatuur.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

- De totale aansprakelijkheid van Spete.nl wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de door Afnemer aan Spete.nl verschuldigde vergoedingen uit deze Overeenkomst (excl. BTW) voor één jaar. In geen geval zal

de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 50.000,- (vijftigduizend euro). Onder directe schade wordt verstaan:

- de redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Spete.nl aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden.
 - de redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Spete.nl op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering.
 - de redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden.
 - de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van de Overeenkomst.
- Spete.nl is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst en het verlies van of de beschadiging van gegevens.
 - De aansprakelijkheid van Spete.nl wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Spete.nl onmiddellijk en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Spete.nl ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Spete.nl in staat is adequaat te reageren.
 - Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Spete.nl meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Spete.nl vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.
 - In geen geval zal Spete.nl aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit het verwijderen van informatie of het onmogelijk maken van de toegang daartoe. Afnemer vrijwaart Spete.nl in dit verband voor alle aanspraken van derden, waaronder begrepen vorderingen tot schadevergoeding, die jegens Spete.nl worden ingesteld.
 - De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Spete.nl of haar leidinggevenden.

Artikel 17. Overmacht

- Spete.nl is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: stroomstoring, uitval van of Storingen in internet- en/of telecommunicatieverbindingen, overmacht aan de zijde van toeleveranciers van Spete.nl of door Spete.nl ingeschakelde derden, ziekte van personeel waar niet onmiddellijk vervanging voor gevonden kan worden, bedrijfsstakingen, de uitbraak van vijandigheden, rellen en

oorlog, terroristische aanslagen, brand, explosies, overstromingen, alsmede iedere andere situatie waarop Spete.nl feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen.

Artikel 18. Beëindiging

- Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor de zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.
- In aanvulling op het bepaalde in lid 1 van dit artikel is Spete.nl gerechtigd, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, de Overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden dan wel de uitvoering ervan op te schorten, indien:
 - Afnemer zijn (financiële) verplichtingen uit deze Overeenkomst, niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, ondanks schriftelijke sommatie daartoe waarbij een termijn van dertig (30) dagen is gegeven om alsnog deugdelijk na te komen;
 - Afnemer anderszins zijn verplichtingen uit de onderhavige Overeenkomst niet nakomt, ondanks schriftelijk sommatie daartoe waarbij een termijn van dertig (30) dagen is gegeven alsnog deugdelijk na te komen;
 - Afnemer failliet wordt verklaard of indien aan Afnemer surseance van betaling wordt verleend of in geval van stillegging of liquidatie van diens bedrijf; Spete.nl zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- Indien een van beide partijen op grond van overmacht tijdelijk niet in staat is om aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen en de periode van overmacht meer dan drie (3) maanden heeft geduurd, dan kunnen beide partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden, zonder dat partijen daarbij over en weer tot vergoeding van enige schade verplicht zijn.
- Indien Afnemer op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Spete.nl ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Spete.nl vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 19. Contractovername en -overdracht

- De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst tussen Spete.nl en de Afnemer kunnen niet door de Afnemer worden overgedragen aan een derde, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Spete.nl. Aan deze toestemming kunnen door Spete.nl voorwaarden worden verbonden.
- Spete.nl behoudt zich het recht voor om haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst in volle omvang aan een derde over te dragen. Afnemer erkent dit voorbehoud van Spete.nl en aanvaardt reeds nu voor alsdan een dergelijke overdracht door Spete.nl. Spete.nl zal de

Afnehmer in een voorkomend geval schriftelijk over de overdracht informeren, waarbij Spete.nl ook zal aangeven per welke datum de overdracht wordt afgerond.

Artikel 20. Wijzigingen en conversie

1. Spete.nl behoudt zich het recht voor onderhavige voorwaarden op ieder moment te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding en gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. Spete.nl zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de Afnehmer toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de Afnehmer in werking, zodra hem de wijziging is medegedeeld.
2. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden nietig blijken, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst of de algemene voorwaarden van kracht. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan om in dat geval met elkaar in overleg te treden over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige bepaling, die zoveel mogelijk de strekking van de nietige bepaling zal benaderen.

Artikel 21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. De Overeenkomst tussen Spete.nl en Afnehmer en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, alsmede alle daaraan gerelateerde verbintenissen, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Overeenkomst en de verbintenissen die daaraan gerelateerd zijn, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting aanhangig worden gemaakt bij de rechtbank te Arnhem.

HOOFDSTUK II. DIENSTEN

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' vermelde bepalingen zijn, naast de bepalingen van Hoofdstuk I. (Algemeen) van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Spete.nl zelf (aanvullende) diensten verleent (bijvoorbeeld op locatie), zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, project begeleiding, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering en dienstverlening met betrekking tot netwerken en ICT infrastructures. Deze bepalingen laten de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen over specifieke Diensten, zoals installatie en onderhoud, onverlet.

Artikel 22. Aanwijzingen en voortgang

1. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Spete.nl gehouden bij de uitvoering van de Diensten tijdige en verantwoorde aanwijzingen van de Afnehmer op te volgen. Spete.nl is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden als meerwerk in rekening worden gebracht.
2. Indien tijdens de uitvoering van de Diensten (nadere) afspraken worden gemaakt c.q. vastgelegd in bijvoorbeeld projectverslagen, dan dienen deze – om rechtsgeldig te zijn – door de ter zake bevoegde vertegenwoordiger van Spete.nl te zijn ondertekend.

Artikel 23. Werktijden

1. Overeengekomen werkzaamheden worden uitgevoerd binnen een 40-urige werkweek op Werkdagen en gedurende normale Werkuren.
2. Voor uitvoering van werkzaamheden in opdracht van Afnehmer en met akkoord van Spete.nl binnen de arbeidswetgeving, buiten de normale Werkuren en Werkdagen is sprake van overwerkuren die als meerwerk gefactureerd wordt conform de actuele prijzen van Spete.nl.

Artikel 24. Tussentijdse beëindiging van een Overeenkomst

1. Spete.nl kan de Overeenkomst met de Afnehmer voortijdig beëindigen, indien Spete.nl van mening is dat de werkzaamheden niet meer kunnen worden uitgevoerd conform de Overeenkomst en eventuele wijzigingen daarop of in het geval van gewichtige redenen als bedoeld in artikel 7:408 lid 2 BW. Een en ander dient gemotiveerd en schriftelijk aan de Afnehmer te worden bekend gemaakt.
2. Het op grond van art. 7:408 lid 1 BW aan de Afnehmer toekomend recht een Overeenkomst van opdracht te allen tijde op te zeggen is uitdrukkelijk uitgesloten.

HOOFDSTUK III. INSTALLATIE

De in dit hoofdstuk 'Installatie' vermelde bepalingen zijn naast de bepalingen van Hoofdstuk I (Algemeen) van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, indien Spete.nl Installatiewerkzaamheden verricht.

Artikel 25. Installatiewerkzaamheden

1. Indien installatie van Apparatuur, Programmatuur en/of de Dienst in de prijs is inbegrepen of zulks afzonderlijk is overeengekomen, zal Spete.nl voor installatie zorg dragen op het installatieadres van Afnehmer in Nederland. Afnehmer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van een veilige en geschikte installatieplaats, conform de voorschriften van Spete.nl.

Artikel 26. Verplichtingen Afnehmer

1. Tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, dient de Afnehmer ervoor te zorgen dat:
 - a. Spete.nl op de vooraf bekendgemaakte werktijden en -data toegang krijgt tot de locatie waar de werkzaamheden dienen te worden verricht. De locatie dient te voldoen aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften en andere overheidsvoorschriften;
 - b. Spete.nl voor de uitvoering van de werkzaamheden kan beschikken over aansluitmogelijkheden van de voor de Installatiewerkzaamheden benodigde elektriciteit. De aansluit- en verbruikskosten zijn voor rekening van de Afnehmer. Verloren arbeidsuren als gevolg van stroomuitval zijn eveneens voor rekening van de Afnehmer;
 - c. de eventueel door de Afnehmer ingeschakelde derden de door hen uit te voeren werkzaamheden c.q. leveringen zodanig en tijdig verrichten, dat Spete.nl hierdoor niet belemmerd wordt en geen vertraging ondervindt bij de uitvoering van de Overeenkomst en indien (te verwachten valt dat) niettemin vertraging ontstaat als bedoeld in deze bepaling, dient de Afnehmer Spete.nl hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
 - d. de locatie waar de Installatiewerkzaamheden verricht dienen te worden vrij is van overtollige materialen, obstakels e.d.;
 - e. het tijdig aanwezig zijn van adequate en veilige hulpwerktuigen en hulpmiddelen voor het

horizontaal en verticaal verplaatsen van voor het Systeem benodigde zware onderdelen en voor de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de plaats van het Systeem, alsmede voor de geschiktheid van de toegangswegen tot de plaats van de Installatiewerkzaamheden;

- f. de locatie waar materieel, materialen, zaken e.d. van Spete.nl opgeslagen of opgeborgen moeten worden zodanig is, dat beschadiging in welke vorm en op welke wijze dan ook, of ontvreemding niet zal kunnen plaatsvinden;
 - g. de Afnehmer beschikt over een afdoende opstal-, inboedel- en/of inventarisverzekering;
 - h. de door of namens de Afnehmer verstrekte gegevens juist en volledig zijn. Afnehmer vrijwaart Spete.nl voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet juist en/of onvolledig zijn van deze gegevens.
2. De Afnehmer draagt zorg voor de aansluiting van het Systeem op een openbaar telecommunicatienetwerk. De (aansluit)kosten die hiermee zijn gemoeid, zijn voor rekening van de Afnehmer. Indien schriftelijk overeengekomen, zal Spete.nl aanwijzingen geven ten aanzien van bedoelde aansluiting op een openbaar telecommunicatienetwerk.
 3. Indien de aanvang en de voortgang van de Installatiewerkzaamheden wordt vertraagd door omstandigheden waarvoor de Afnehmer verantwoordelijk is, dient de daaruit voor Spete.nl eventueel voortvloeiende schade door de Afnehmer te worden vergoed, mits deze schade in direct verband staat tot de vertraging. Zowel Afnehmer als Spete.nl zal zich inspannen om schade als voornoemd zoveel mogelijk te beperken.
 4. De Afnehmer staat Spete.nl toe zonder kosten naam aanduidingen en reclame op de plaats van installatie of aan het Systeem aan te brengen, gedurende de termijn dat Spete.nl Installatie- en/of onderhoudswerkzaamheden uitvoert.

Artikel 27. Beproeving van de Installatiewerkzaamheden

1. Nadat de Installatiewerkzaamheden zijn afgerond, zal Spete.nl deze beproeven. Het doel van de beproeving is om vast te stellen dat de verrichte Installatiewerkzaamheden voldoen aan de Overeenkomst en het Systeem naar behoren werkt. De beproeving is succesvol uitgevoerd wanneer Spete.nl vaststelt dat het Systeem voldoet aan alle eisen uit de Overeenkomst.
2. Spete.nl stelt de Afnehmer schriftelijk of mondeling op de hoogte van een succesvolle beproeving van het Systeem.

Artikel 28. Oplevering

1. Het Systeem wordt als opgeleverd beschouwd:
 - a. hetzij wanneer Spete.nl aan de Afnehmer schriftelijk kennis heeft gegeven dat de Installatiewerkzaamheden voltooid zijn, en de Afnehmer het Systeem heeft goedgekeurd dan wel aanvaardt;
 - b. hetzij wanneer uiterlijk acht (8) kalenderdagen zijn verstreken nadat Spete.nl schriftelijk aan de Afnehmer heeft verklaard dat de Installatiewerkzaamheden voltooid zijn, en de Afnehmer heeft nagelaten het Systeem binnen die termijn goed te keuren dan wel te aanvaarden;
 - c. hetzij wanneer de Afnehmer het Systeem (vroegtijdig) in gebruik neemt, met dien verstande, dat door (vroegtijdige) ingebruikneming van een gedeelte van

- het Systeem, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd.
- Indien Partijen zijn overeengekomen dat de oplevering van het Systeem geschiedt aan de hand van een opleveringsdocument, zal het Systeem als opgeleverd worden beschouwd op het moment dat Partijen het opleveringsdocument voor akkoord hebben ondertekend.
 - Gebreken die kunnen worden hersteld en die het functioneren van het Systeem niet substantieel beïnvloeden, zullen de oplevering niet in de weg staan.
 - Oplevering ontslaat Spete.nl van alle aansprakelijkheid voor gebreken, tenzij de Afnemer aantoonbaar dat hij dergelijke gebreken op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs niet had kunnen en/of moeten ontdekken.

Artikel 29. Garantie

- Indien de Overeenkomst een garantietermijn vermeldt, bedraagt deze één (1) jaar en gaat deze in op het moment dat het Systeem volgens artikel 28 (Oplevering) als opgeleverd moet worden beschouwd. Voor de geleverde en/of geïnstalleerde Apparatuur is de fabrieksgarantie bepalend.

HOOFDSTUK IV. ONDERHOUD VAN APPARatuur

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van Apparatuur' vermelde bepalingen zijn naast de bepalingen van Hoofdstuk I (Algemeen) van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, indien Spete.nl en de Afnemer een Overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur hebben gesloten (hierna verder: "Onderhoudsovereenkomst").

Artikel 30. Inwerking treden en looptijd

- Onderhoudsovereenkomsten worden steeds aangegaan voor de duur van (minimaal) één (1) jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- De looptijd van een Onderhoudsovereenkomst wordt steeds stilzwijgend met één (1) jaar verlengd, tenzij een der Partijen de Onderhoudsovereenkomst uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de (verlengde) looptijd schriftelijk heeft opgezegd.
- Indien de Afnemer een Onderhoudsovereenkomst voor bepaalde tijd tussentijds wenst te beëindigen, is de Afnemer aan Spete.nl een vergoeding verschuldigd gelijk aan 50% van de som van de resterende betalingstermijnen.
- Gedurende de looptijd van een Onderhoudsovereenkomst kan de Afnemer schriftelijk verzoeken om het nodige aan te passen en/of te verwijderen, waarbij door middel van her calculatie de eventuele tariefverhoging zal worden doorberekend. Een eventuele tariefverlaging zal nimmer leiden tot enige restitutie of verlaging van het overeengekomen tarief tijdens de looptijd tot de eerstvolgende vervaldatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Indien de Apparatuur of een gedeelte daarvan wegens technische slijtage naar het oordeel van Spete.nl niet meer op verantwoorde wijze in goedwerkende staat kan worden gehouden en/of andere dan in de Onderhoudsovereenkomst omschreven werkzaamheden noodzakelijk zijn, is Spete.nl gerechtigd de Onderhoudsovereenkomst met betrekking tot die delen (van de Apparatuur) zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding ten opzichte van de Afnemer te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand.

Artikel 31. Onderhoud

- Onder onderhoud wordt verstaan:
 - preventief onderhoud: de door Spete.nl ter verlaging van de kans op Storingen, noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de Apparatuur;
 - correctief onderhoud: het opheffen van Storingen aan de Apparatuur, als bedoeld in dit artikel, welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de Apparatuur ten gevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de Apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
 - remote preventief onderhoud: preventief onderhoud door middel van via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de Apparatuur;
 - remote correctief onderhoud: correctief onderhoud door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de Apparatuur.
- Onder "Storing" wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de schriftelijk overeengekomen specificaties van de Apparatuur. Van een Storing is alleen sprake, indien deze door de Afnemer kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen wordt het onderhoud verricht tijdens Werkuren op Werkdagen.
- Indien onderhoud is begonnen tijdens de in lid 3 van dit artikel bedoelde tijden en het onderhoudspersoneel van Spete.nl het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Afnemer de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedelde tijden worden voortgezet.

Artikel 32. Melden van Storingen

- In het geval van een Storing zal de Afnemer Spete.nl daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen op de door Spete.nl aangegeven wijze. Daarbij zal de Afnemer aan Spete.nl een gedetailleerde omschrijving van de opgetreden Storing verschaffen, zodat Spete.nl adequaat op de Storing kan reageren.

Artikel 33. Verplichtingen van Spete.nl

- Gedurende de looptijd van de Onderhoudsovereenkomst verplicht Spete.nl zich naar beste vermogen Storingen, die overeenkomstig artikel 32 (Melden van Storingen) door de Afnemer bij Spete.nl zijn gemeld, te verhelpen. De verplichting tot onderhoud binnen de overeengekomen tarieven strekt zich uitsluitend uit tot de Apparatuur ten aanzien waarvan de Onderhoudsovereenkomst werd gesloten. De Apparatuur ten aanzien waarvan de onderhoudsverplichting van Spete.nl geldt, zal worden bijgehouden in een lijst (hierna te noemen: "Apparatuurlijst"). Afnemer draagt er in overleg met Spete.nl zorg voor dat de Apparatuurlijst steeds accuraat blijft. In het geval Spete.nl onderhoudswerkzaamheden uitvoert ten aanzien van Apparatuur welke zich op het moment van de werkzaamheden niet in de Apparatuurlijst is vermeld, zal Spete.nl deze werkzaamheden op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven uitvoeren.
- Indien tussen Partijen een periode is overeengekomen waarbinnen de Storing dient te worden verholpen, dient dit te zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA), welke onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. Reparatielijden hebben uitsluitend betrekking op

reparatie van de hardware als genoemd in de actuele Apparatuurlijst en nimmer op programmatuur.

- Spete.nl is gehouden in ten minste 80% van de meldingen zorg dragen voor het verhelpen van Storingen aan Apparatuur op de Apparatuurlijst binnen de in SLA genoemde reparatieperiode, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Indien Spete.nl ter opheffing van de Storing de betreffende Apparatuur of delen daarvan vervangt en de Storing zich desondanks blijft voordoen, wordt de Storing onweerlegbaar geacht zich buiten de Apparatuur te bevinden en is de overeengekomen reparatietijd niet van toepassing. Partijen kunnen dan overeenkomen dat Spete.nl de Storing tegen de bij haar gebruikelijke tarieven opspoorst en assisteert bij het verhelpen van de Storing.
- Spete.nl draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise over de Apparatuur binnen de Apparatuurlijst. Indien en voor zover zulks is overeengekomen, zal Spete.nl de voor het onderhoud van de Apparatuur relevante gegevens over de aan de Apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Spete.nl zal Afnemer op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Spete.nl noodzakelijk is om Storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden respectievelijk blijven eigendom van Spete.nl. De kosten voor aanschaf van vervangende onderdelen komen voor rekening van de Afnemer, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 34. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- Afnemer is gehouden het personeel van Spete.nl of door Spete.nl aangewezen derden onverwijld toegang te verschaffen tot de plaats van de Apparatuur en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
- Afnemer kan de Apparatuur op zijn kosten (laten) verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Spete.nl, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- Afnemer is bevoegd niet door Spete.nl geleverde Apparatuur aan te sluiten op het Systeem. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van Storingen die uit het aansluiten en aangesloten houden van niet door Spete.nl geleverde Apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Afnemer en worden aanvullend in rekening gebracht, tenzij de betreffende Apparatuur is opgenomen op de Apparatuurlijst.
- Indien het naar het oordeel van Spete.nl voor het onderhoud van de Apparatuur nodig is dat de verbindingen van de Apparatuur met andere systemen of hardware worden getest, zal de Afnemer deze andere systemen of hardware alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Spete.nl stellen.
- Afnemer is verantwoordelijk en draagt de kosten voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de Apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

Artikel 35. Uitsluitingen

- Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van Storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in

spanningsvoorziening, of koppelingen met respectievelijk gebruikmaking van Apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de onderhoudsverplichtingen van Spete.nl op grond van de Onderhoudsovereenkomst en zullen aanvullend aan de Afnemer in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.

2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:
 - a. het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, (magnetische of digitale) opslagmedia en inkt- of tonercartridges, papier, laserkoppen, accu's, batterijen, of antennes;
 - b. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van Storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel of werkzaamheden door anderen dan Spete.nl of diens hulpverleners;
 - c. werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van de Apparatuur;
 - d. modificaties aan Apparatuur;
 - e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van Apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
 - f. Storingen die zich voordoen indien de Apparatuur niet wordt gebruikt in de normale kantooromgeving en/of -condities;
 - g. Storingen of schade die verband houdt met gebruik of installatie van niet door de fabrikant voorgeschreven verbruiksartikelen of onderdelen;
 - h. upgrades van Apparatuur of programmatuur.

3. Eventuele afspraken betreffende het door Spete.nl te leveren serviceniveau ten aanzien van de telecommunicatiediensten worden schriftelijk, uitdrukkelijk overeengekomen in een Service Level Agreement (SLA). Indien afspraken over het te leveren serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten, waarbij vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud en omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Spete.nl zijn gelegen buiten beschouwing worden gelaten en met inachtneming van de Dienst als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Spete.nl gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
4. Afnemer erkent dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren, zoals gebouwen, tunnels, etc., en door atmosferische omstandigheden, Storingen in de interconnectie en problemen met de door Spete.nl en/of de Afnemer gebruikte programmatuur. Spete.nl is jegens de Afnemer nimmer aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van voormelde omstandigheden.
5. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de Afnemer op haar systemen wordt geplaatst en voor de beveiliging van randapparatuur tegen oneigenlijk gebruik door derden.

5. Spete.nl is gerechtigd de instellingen van de simkaart op afstand te (laten) wijzigen, indien daar naar het oordeel van Spete.nl gegronde redenen toe bestaan.
6. De Afnemer is verplicht de simkaart na beëindiging aan Spete.nl of de Partner te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 39. Vaste telecommunicatiediensten

1. In geval Spete.nl op grond van de Overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt Spete.nl de (huur)lijnen, Apparatuur en Diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.
2. Apparatuur die ten behoeve van een lijn of vast telecommunicatiedienst wordt geplaatst bij de Afnemer, blijft eigendom van Spete.nl, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Indien de Afnemer eigen Apparatuur verbindt met de door Spete.nl geleverde aansluitingen zal de Afnemer er voor zorg dragen dat deze Apparatuur voldoet aan de bij of krachtens de Overeenkomst en de wet gestelde eisen.
4. Ingeval de Afnemer een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij Spete.nl schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Spete.nl zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden ont houden. Spete.nl kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.

Artikel 40. Verplichtingen van Afnemer

1. Afnemer zal de op de Apparatuur of programmatuur, aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie niet verwijderen, beschadigen of anderszins onleesbaar maken.
2. Afnemer draagt er zorg voor dat de door Afnemer gebruikte procedures en Apparatuur voldoen aan de voor de algemeen gemaakte alsmede de door Spete.nl aangegeven technische specificaties. Afwijkingen hiervan worden niet door Spete.nl ondersteund.
3. Afnemer is niet gerechtigd zelf dan wel door derden wijzigingen in het Systeem, de Apparatuur of delen daarvan aan te (doen) brengen of deze te (doen) verplaatsen.
4. Indien procedures en/of Apparatuur van de Afnemer schade of Storingen toebrengt of naar oordeel van Spete.nl dreigt toe te brengen aan de Dienst en/of het Systeem of Apparatuur van Spete.nl, zal Afnemer op redelijk verzoek van Spete.nl de door Afnemer of een derde toegepaste procedure wijzigen en/of Apparatuur ontkoppeld houden voor zolang als dit door Spete.nl redelijkerwijs verzocht wordt.
5. Afnemer zal bij het gebruiken en toepassen van procedures en Apparatuur de redelijke aanwijzingen opvolgen die door Spete.nl worden gegeven.

Artikel 41. Buitengebruikstelling

1. Spete.nl heeft het recht om het Systeem, de Apparatuur en/of de (vaste en mobiele) telecommunicatiediensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen, indien dit nodig is in verband met door te voeren (technische) wijzigingen, het treffen van maatregelen om schade of Storingen te voorkomen, of in verband met preventief of correctief onderhoud. Spete.nl zal Afnemer, indien mogelijk, vooraf in kennis stellen van haar voornemen het Systeem, de Apparatuur en/of de (vaste

HOOFDSTUK V. CONNECTIVITEIT- EN HOSTINGDIENSTEN

De in dit hoofdstuk 'Connectiviteit- en hostingdiensten' vermelde bepalingen zijn naast de bepalingen van Hoofdstuk I (Algemeen) en Hoofdstuk II (Diensten) van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, indien Spete.nl en de Afnemer een Overeenkomst voor netwerk- en/of hostingdiensten hebben gesloten.

Artikel 36. Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt, indien niet anders schriftelijke overeengekomen, aangegaan voor een periode van één (1) jaar. Na het verstrijken van deze periode zal de Overeenkomst telkens stilzwijgend worden verlengd voor een periode van één (1) jaar, tenzij één der Partijen, uiterlijk twee (2) maanden voor het verstrijken van de Overeenkomst, de andere Partij schriftelijk te kennen geeft de Overeenkomst niet voort te willen zetten.
2. Indien derden met betrekking tot het door Spete.nl ter beschikking gestelde Systeem of een gedeelte daarvan rechten willen doen gelden dient Afnemer deze derden, de curator of bewindsvoerder terstond over de eigendom van Spete.nl van het Systeem op de hoogte te stellen. Afnemer dient voorts Spete.nl onverwijld ter zake in te lichten.

Artikel 37. Aard van de Dienst

1. Spete.nl zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen Partijen overeengekomen vaste en/of mobiele telecommunicatiedienst te leveren.
2. Tenzij anders overeengekomen is de Afnemer verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. Afnemer is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Afnemer staan.

Artikel 38. Mobiele telecommunicatiediensten

1. Op alle mobiele telecommunicatiediensten zijn (tevens) van toepassing de algemene voorwaarden van de bewuste telecoöperatie van wie de Afnemer de mobiele telecommunicatiediensten afneemt (hierna verder te noemen: "Partner").
2. Voor zover van toepassing zal Spete.nl, op grond van de Overeenkomst per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscodes verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, niettegenstaande dat de Afnemer de Overeenkomst ten aanzien van de telecommunicatiediensten sluit met de Partner.
3. Spete.nl is te allen tijde gerechtigd de verstrekte simkaart(en) te vervangen, mits de telecommunicatiedienst voor de eindgebruiker beschikbaar blijft.
4. Afnemer en diens eindgebruikers is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscodes zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscodes zal de Afnemer Spete.nl hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen, waarna Spete.nl op verzoek van de Afnemer de simkaart zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk buiten gebruik zal stellen. Afnemer is aan Spete.nl alle gemaakte kosten verschuldigd die verband houden met het verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscodes, alsmede de kosten voor het gebruik van de simkaart tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling Spete.nl heeft bereikt.

en mobiele) telecommunicatiediensten buiten gebruik te stellen, onder vermelding, voor zover mogelijk, van het aanvangstijdstip en de ingeschatte duur van de buitengebruikstelling.

- Spete.nl is, onverminderd enig ander recht, gerechtigd om op ieder moment het Systeem, de Apparatuur en/of de (vaste en mobiele) telecommunicatiediensten tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien Afnemer tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst tenzij de tekortkoming de buitengebruikstelling niet rechtvaardigt. Tot ingebruikstelling wordt door Spete.nl weer overgegaan, indien Afnemer binnen een redelijke termijn na kennisgeving door Spete.nl zijn verplichtingen is nagekomen.

Artikel 42. Hostingdiensten

- Afnemer is verantwoordelijk voor het beheer – waaronder begrepen het controleren van de instellingen van de hostingdienst en voor de daarmee gegenereerde resultaten.
- Bij gebreke van duidelijke afspraken hierover in de SLA, is Afnemer zelf verantwoordelijk voor het installeren van (hulp)Apparatuur of –programmatuur, het inrichten, parametriseren en instellen van de gebruiksomgeving en het bewerkstelligen van de gewenste interoperabiliteit met het Systeem van Afnemer. Spete.nl is niet verantwoordelijk voor het verrichten van dataconversie of datamigratie.
- Het is Spete.nl toegestaan de hostingdienst tijdelijk buiten gebruik te stellen indien dit – naar haar oordeel – nodig is voor het verrichten van de tussen Partijen overeengekomen onderhoudsverplichtingen. Spete.nl zal dit zoveel mogelijk buiten Werkuren doen en in overleg met Afnemer.
- Indien de hostingovereenkomst betrekking heeft op de ter beschikkingstelling van schijfruimte op Apparatuur of servers bij, van of door Spete.nl, zal Afnemer deze schijfruimte niet overschrijden – tenzij anders bepaald in de bewuste SLA. Voor overschrijding van tussen Spete.nl en Afnemer overeengekomen maxima, is Afnemer een additionele vergoeding verschuldigd. Indien Afnemer in een bepaalde periode opslagcapaciteit niet of niet volledig gebruikt en dus sprake is van ondergebruik, is dit niet overdraagbaar naar de volgende betaalperiode en blijft Afnemer de overeengekomen vergoeding ten aanzien van de volledige opslagcapaciteit verschuldigd.

Artikel 43. Betalingsvoorwaarden en tariefwijzigingen

- Afnemer is de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen voor de Dienst, de Apparatuur en/of het Systeem verschuldigd. De vergoedingen kunnen bestaan uit een eenmalige vergoeding en periodiek (abonnement) verschuldigde vergoedingen.
- Alle periodiek verschuldigde vergoedingen worden vooraf in rekening gebracht door middel van een maandelijks factuur met een betalingstermijn van dertig (30) dagen.
- Achteraf bekende eenmalige vergoedingen worden door Spete.nl door middel van een separate factuur in rekening gebracht.
- Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan Spete.nl per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
- Behoudens voor zover anders is overeengekomen, is Spete.nl gerechtigd de prijslijst voor connectiviteit- en hostingdiensten te wijzigen. Spete.nl zal Afnemer ten

minste één (1) maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de gewijzigde prijslijst schriftelijk informeren. Indien Afnemer niet akkoord wenst te gaan met een door Spete.nl kenbaar gemaakte verhoging van de prijslijst op een door Afnemer afgenomen Dienst, is Afnemer gerechtigd binnen zeven (7) kalenderdagen na dagtekening van de hiervoor bedoelde kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Spete.nl genoemde datum waarop de tariefsverhoging in werking zou treden. Opzegging op basis van wijzigingen van de gesprekstarieven zijn hiervan uitgesloten.

- Voor de bepaling van de verschuldigde vergoedingen zijn de gegevens van Spete.nl beslissend, tenzij door Afnemer wordt aangetoond dat deze gegevens onjuist zijn.

HOOFDSTUK VI. SLA DIENSTEN

De in dit hoofdstuk 'SLA Diensten' vermelde bepalingen zijn, naast de bepalingen van Hoofdstuk I (Algemeen), Hoofdstuk II (Diensten), Hoofdstuk III (Installatie) en Hoofdstuk IV (Onderhoud) van deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien Spete.nl en de Afnemer een Service Level Agreement hebben gesloten.

Artikel 44. Ondersteuning en support

- Spete.nl zal Afnemer desgewenst ondersteunen bij het gebruik van de Dienst, de Apparatuur en/of de Programmatuur en het oplossen van Storingen, problemen en incidenten.
- Indien Afnemer gebruik wenst te maken van onderhoud en support, zal dit in een nadere Service Level Agreement worden overeengekomen.
- De ondersteuning kan bestaan uit telefonische ondersteuning ("Remote Support") of ondersteuning ter plaatse bij de Afnemer ("On Site Support").
- Ondersteuning kan worden ingeroepen tijdens Werkuren op Werkdagen.
- Spete.nl zal zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen de in de SLA overeengekomen Responsetijd contact opnemen met Afnemer.
- Onder "Responsetijd" dient te worden verstaan de tijd tussen het moment waarop het verzoek om ondersteuning door Spete.nl wordt ontvangen en het moment waarop daarover met de Afnemer contact wordt opgenomen.
- De door Spete.nl in acht te nemen Responsetijden zijn indicatief.
- Remote support vindt plaats door middel van een helpdesk die op Werkdagen tijdens Werkuren per e-mail en telefoon bereikbaar is. Spete.nl zal zich inspannen om eventuele vragen adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden.
- Remote Support en On Site Support worden in rekening gebracht aan de hand van tijdseenheden van minimaal 15 minuten.
- Bij On Site Support zal de daadwerkelijke reistijd aan de Opdrachtgever volgens uurtarief in rekening worden gebracht.

Artikel 45. Duur en beëindiging van de SLA

- SLA's worden steeds aangegaan voor de duur van een (1) jaar (hierna te noemen: "Serviceperiode"), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- De looptijd van een SLA wordt steeds stilzwijgend met een (1) jaar verlengd, tenzij een der Partijen deze uiterlijk twee

(2) maanden voor het verstrijken van de (verlengde) looptijd schriftelijk heeft opgezegd.

- Indien Afnemer een SLA voor bepaalde tijd tussentijds wenst te beëindigen, is de Afnemer aan Spete.nl een vergoeding verschuldigd gelijk aan 50% van de som van de resterende betalingstermijnen.

Artikel 46. Verplichtingen van Spete.nl

- Spete.nl is gehouden de onder de SLA vallende Diensten, zoals daarin omschreven en volgens de overeengekomen specificaties en serviceniveau, gedurende de Serviceperiode uit te voeren.
- Spete.nl is gehouden om de betreffende Diensten op adequate wijze uit te voeren, zodanig dat de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten en de bereikbaarheid van de Afnemer voldoende gewaarborgd wordt.

Artikel 47. Verplichtingen van Afnemer

- Afnemer dient het overeengekomen tarief voor de SLA bij vooruitbetaling te voldoen.
- Afnemer zal Spete.nl zo spoedig mogelijk na het constateren van een Storing daarvan schriftelijk in kennis stellen.
- Reclamaties moeten binnen dertig (30) dagen na factuurdatum bij Spete.nl gemeld worden. Meldingen na genoemde periode worden niet door Spete.nl in behandeling genomen.

Artikel 48. Uitvoering SLA

- Indien Spete.nl Diensten op uitdrukkelijk verzoek van de Afnemer buiten de Serviceperiode of buiten Werkdagen of Werkuren moet verrichten, geldt het standaard uurtarief van Spete.nl voor die dag en dat tijdstip.
- De in de SLA overeengekomen Responsetijden en termijnen voor het opheffen van Storingen, gelden als inspanningsverplichtingen, en dus niet als fatale termijnen.
- Een overschrijding van de in lid 2 van dit artikel gestelde termijnen, leidt niet tot enige aansprakelijkheid van Spete.nl noch kan een dergelijke overschrijding voor de Afnemer een reden vormen de met Spete.nl gesloten SLA te ontbinden.
- Spete.nl is gerechtigd om de Diensten naar eigen inzicht te verlenen door middel van het verstrekken van service op afstand.
- Spete.nl is gerechtigd om in het kader van de Diensten aan de Afnemer ter oplossing van een Storing software-patches, software-upgrades of software-updates te verstrekken en de Afnemer zal deze op verzoek en met inachtneming van de aanwijzingen van Spete.nl (laten) installeren.
- Spete.nl is niet gehouden tot het verlenen van Diensten aan Apparatuur of programmatuur die "End of Service" of "End of Life" zijn vanuit de fabrikant of ontwikkelaar.
- Afnemer verplicht zich aan de door Spete.nl ter beschikking gestelde of in eigendom toebehorende Apparatuur geen wijzigingen of reparaties te verrichten of door derden te laten verrichten, tenzij Spete.nl daarvoor haar schriftelijke toestemming heeft verleend. Wanneer er geen toestemming is verleend, behoudt Spete.nl zich het recht voor om een audit van de Apparatuur af te nemen. De kosten met betrekking tot het uitvoeren van de audit vermeerderd met de eventuele herstelkosten worden in rekening gebracht bij de Afnemer.
- Spete.nl zal bij technische problemen in het telematica netwerk, welke door de netwerkexploitant is gerealiseerd, in voorkomende gevallen slechts als intermediair

optreden. Wanneer de duur van deze werkzaamheden de redelijkheid overstijgen, kan Spete.nl voornoemde werkzaamheden bij de Afnemer in rekening brengen.

Artikel 49. Uitsluitingen

1. Alle handelingen en werkzaamheden die niet uitdrukkelijk zijn opgenomen in de SLA, vallen daarbuiten. Eventueel verrichte werkzaamheden betreffende dergelijke handelingen en werkzaamheden kunnen aanvullend bij de Afnemer in rekening worden gebracht.
2. Spete.nl is niet gehouden Storingen te verhelpen in geval de Afnemer heeft nagelaten een software-patch, software-upgrade of software-update te installeren.
3. Storingen ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadigingen, ondeskundig of oneigenlijk gebruik, het onzorgvuldig uitvoeren van periodiek onderhoud door de Afnemer of niet tijdig signaleren door de Afnemer van het niet naar behoren functioneren van Apparatuur, brand-, storm-, waterschade of blikseminslag, diefstal, data-inbreuken, hacken of andere DDOS aanvallen of andere externe of interne invloeden, verandering in het oorspronkelijk gebruik of de locatie en/ of aansluitingen van de Apparatuur, uitval van elektrische stroom en datatransmissielijnen, stakingen en andere van buitenaf inwerkende oorzaken of onder overmacht begrepen omstandigheden, of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan Spete.nl vallen buiten de reikwijdte van de SLA.

Voor akkoord:

DATUM:

NAAM AFNEMER:

HANDTEKENING: