

Algemene Voorwaarden Amalga Telecom (versie November 2020)

Definities

Acceptatietest: is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door Klant teneinde het Project af te ronden.

Algemene Voorwaarden: deze voorwaarden.

Dataverwerkershandboek: het document waarin staat beschreven hoe Amalga haar verplichtingen onder de Telecomwet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming invult. Het Dataverwerkershandboek maakt integraal deel uit van deze Overeenkomst.

Dienst: de door Amalga te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.

Amalga: Amalga Telecom is de handelsnaam van Acqua Telecom B.V., gevestigd te Utrecht en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 78117860

Eindgebruikers: klanten van de Klant, zijnde een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Gebruiker: de (eind)gebruiker die de door Amalga ten behoeve van Klant geleverde Dienst/Project gebruikt.

Gebrek: het niet voldoen aan de Specificaties.

Hardware: apparatuur die wordt geleverd door Amalga aan Klant.

Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf met wie Amalga een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Amalga daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.

Materialen: bijvoorbeeld(web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.

Medewerker: een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Amalga van een derde ingeleende hulppersoon, die door Amalga ten behoeve van Klant wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.

Module: een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.

Opdracht: een mondelinge of schriftelijke opdracht van de Klant aan Amalga om een Product of Dienst aan hem te leveren, al dan niet op basis van een door Amalga verstrekte offerte.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen Amalga en Klant op grond waarvan Amalga een of meerdere Producten en/of Diensten aan de Klant levert.

Overmacht: een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Product: een product dat op grond van een Overeenkomst door Amalga aan de Klant wordt geleverd of ter beschikking wordt gesteld.

Project: de werkzaamheden die Amalga ten behoeve van Klant zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst.

Projectmanagementsysteem: elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en voor communicatie tussen Amalga en Klant over de uitvoering van de Overeenkomst.

Resultaten: de resultaten van de werkzaamheden die Amalga op grond van de Overeenkomst uitvoert.

Schriftelijk: onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

Systeem: het openbare telecommunicatienetwerk, zoals omschreven in de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden, dat voor de Klant toegankelijk gemaakt zal worden.

Specificaties: de functionele en technische beschrijving van het Project, de Dienst of het Product.

Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden van Amalga.

Website: www.Amalgatelecom.com

De Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Amalga en haar Klant(en). De Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules namelijk:

Module A. Algemeen

Module B. Hosting/SaaS

Module C. Hardware

Module D. Telecom

Module E. Onderhoud en ondersteuning

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

Module A. Algemeen

Artikel 1 – Offerte, totstandkoming en duur overeenkomst

1.1 Een offerte, opgesteld door Amalga, is vrijblijvend en geldig tot 21 dagen na datering door Amalga, tenzij anders aangegeven in de offerte. Amalga behoudt het recht om de offerte te herzien en waar Amalga dit nodig vindt aan te passen binnen 21 dagen na het uitbrengen van de offerte.

1.2 Klant dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Klant op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Amalga als aanvaard worden beschouwd.

1.3 Bepalingen of voorwaarden van de Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Voorwaarden zijn voor Amalga alleen bindend indien en voor zover deze door Amalga uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

1.4 Onverminderd de bevoegdheid van Amalga tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

- 1. de Overeenkomst;
- 2. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
- 3. deze Voorwaarden;
- 4. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

1.5 Amalga is gerechtigd een kredietwaardigheidsonderzoek naar de Klant te (doen) uitvoeren. Op basis van dit onderzoek kan Amalga zekerheid verlangen.

1.6 Amalga is gerechtigd een aanvraag om moverende redenen te weigeren.

1.7 Tenzij anders vermeld, gaat de Overeenkomst in op de datum waarop Amalga de Dienst activeert. Een Overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de verkoop en/of levering van Producten kent geen ingangsdatum.

1.8 Indien een Overeenkomst op meerdere Diensten betrekking heeft, wordt deze ten aanzien van elke Dienst beschouwd als een afzonderlijke Overeenkomst, die telkens een andere ingangsdatum kan hebben. In afwijking hiervan geldt dat een Aanvullende Dienst onder dezelfde Overeenkomst valt als de Dienst of het Product waarop de Aanvullende Dienst een aanvulling vormt.

1.9 Tenzij anders vermeld wordt een Overeenkomst aangegaan voor de duur van vierentwintig maanden, te rekenen vanaf de ingangsdatum als bedoeld onder 1.7.

1.10 De looptijd van Aanvullende Diensten bedraagt ten minste de looptijd van de reeds lopende Overeenkomst en eindigt na vierentwintig maanden, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 2 – Toestemming

Klant verleent Amalga het recht om alle Materialen die de Klant door gebruikmaking van de Diensten aan Amalga heeft aangeleverd te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Amalga geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Amalga.

Artikel 3 – Procedure na beëindiging

3.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere partij. Voor bepaalde goederen van de Klant, zoals gegevens(dragers), die zijn opgeslagen in de systemen van Amalga, zal Amalga ervoor zorgen dat de Klant een redelijke gelegenheid geboden wordt om de gegevens terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal Amalga zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden. De gegevens(dragers) kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

Artikel 4 – Uitvoering van het Project & Informatieverstrekking

4.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Amalga zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Klant. Amalga spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Verder zal Amalga iedere redelijke inspanning betrachten om de door haar genoemde termijnen en opleveringsdata na te komen, echter dienen deze termijnen en opleveringsdata slechts te worden beschouwd als indicaties en zijn deze nimmer fataal. Amalga is niet aansprakelijk voor enig gevolg van vertraging indien een termijn of datum niet wordt gehaald. Klant is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Amalga aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Amalga worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Klant dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

4.2 Indien Klant bovenvermelde nalaat, is Amalga gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Klant, wordt gerapporteerd via het Projectmanagementsysteem of, indien er geen Projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Amalga de Klant op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

Artikel 5 – Dienstverlening, onderhoud en storings

5.1 Alle Diensten van Amalga worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Amalga uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

- 5.2 De elektronische transmissie van gegevens van Klant in het kader van de Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Klant.
- 5.3 Amalga is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Klant.
- 5.4 Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Amalga, zal Amalga zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.
- 5.5 Amalga biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.
- 5.6 Behoudens tegenbewijs zal de door Amalga gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- 5.7 Amalga zal zich inspannen om te zorgen dat Klant gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Amalga. Amalga kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Amalga zal zich inspannen om Klant hierover tijdig te informeren.
- 5.8 De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Klant indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. Amalga dient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van Klant te volgen.
- 5.9 Indien naar het oordeel van Amalga een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Amalga of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Amalga gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.
- 5.10 Storingen worden zo spoedig mogelijk onderzocht en zo spoedig mogelijk naar beste kunnen opgelost.
- 5.11 Amalga heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Amalga zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Amalga is echter nooit gehouden tot vergoeding van (gevolg)schade – waarin begrepen het derven van inkomsten – die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
- 5.12 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Amalga gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- 5.13 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Amalga niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Klant op Diensten van Amalga opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

Artikel 6 – Installatie

- 6.1 Op verzoek van de Klant kan Amalga de Installatie van een Product of Dienst verzorgen. Amalga behoudt zich het recht voor de Installatie uit te laten voeren door een derde.
- 6.2 Amalga zal in samenspraak met de Klant de locatie en het tijdstip van de Installatie bepalen. Indien de Installatie op verzoek of door toedoen van de Klant niet op de overeengekomen locatie en/of het overeengekomen tijdstip plaatsvindt, kunnen eventuele hieruit voortvloeiende meerkosten in rekening worden gebracht aan de Klant.
- 6.3 De Klant zal aan Amalga en/of de door haar ingeschakelde derden alle medewerking verlenen en toestaan alle werkzaamheden te verrichten die met betrekking tot de Installatie vereist zijn.

Artikel 7 – Gebruik van de Diensten

7.1 Klant verplicht zich niet de Diensten te gebruiken, of anderen niet toe te staan de Diensten te gebruiken, voor een ongeoorloofd, immoreel of illegaal doel of voor het veroorzaken van ergernis, hinder, overlast of onnodige ongerustheid van enig persoon. Daarnaast verplicht de Klant zich niets te doen of na te laten dat kan leiden tot schade of beschadiging aan personen of zaken dat op welke wijze ook de aard en/of omvang de effectiviteit of functionaliteit van de Diensten schade kan toebrengen of minder efficiënt maken.

Verder onthoudt de Klant zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht of naar objectieve maatstaven in strijd is met de algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Klant weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

7.2 Klant onthoudt zich ervan overige Klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Amalga. Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Amalga's, overige Klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Amalga zal Klant op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

7.3 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Klant of het door Klant niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Klant.

7.4 Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Amalga naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Klant dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door Amalga wordt uitgevoerd. De Klant is jegens Amalga te allen tijde verplicht om te voldoen aan iedere door Amalga uitgevaardigde redelijke instructie betreffende het gebruik door de Klant van de Diensten en alle noodzakelijke informatie te verschaffen die Amalga redelijkerwijs mag vereisen teneinde haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst en deze Voorwaarden na te kunnen komen; en ter voorkoming van schade of storing aan de Dienst of schade aan Amalga of bij een derde, alleen apparatuur of programmatuur te gebruiken die goedgekeurd is voor gebruik in combinatie met de Diensten.

7.5 Amalga behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om, bij overtreding van een of meerdere van de in artikel 7 opgenomen bepalingen, de Overeenkomst te beëindigen of de Dienst op te schorten.

7.6 De Klant erkent en stemt ermee in dat de Diensten van tijd tot tijd negatief beïnvloed door storingen die veroorzaakt worden door omstandigheden die buiten de macht van Amalga liggen, waaronder fysieke objecten zoals gebouwen en tunnels en atmosferische condities.

7.7 Amalga behoudt zich het recht voor wachtwoorden van de Klant te wijzigen of van de Klant te verlangen dat hij zijn wachtwoord wijzigt. Tevens behoudt Amalga zich het recht voor in verband met de Diensten toegewezen nummers te wijzigen.

Artikel 8 – Wijzigingen van de Diensten

8.1 Indien door wensen van Klant, die door Amalga redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Klant), de hoeveelheid werkzaamheden die Amalga op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.

8.2 Indien Amalga van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Klant, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Amalga gedane aanbod inclusief levertermijn.

8.3 Klant zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.

8.4 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Klant zelf verantwoordelijk.

8.5 De bepalingen van deze Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Amalga te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

8.6 Amalga is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst(en) en de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen in het belang van de voortzetting van de Dienst(en). Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Amalga zich inspannen om Klant daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Amalga zou vergen, kan Klant op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Amalga kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid. Indien de wijziging of aanvulling als bedoeld in dit artikel een dermate grote verandering tot gevolg heeft op de op dat moment bij de Klant geldende functionaliteit van de Dienst, heeft de Klant het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging of aanvulling van kracht wordt.

Artikel 9 – Verwerking persoonsgegevens

9.1 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Amalga zal in het kader van de Dienst(en) die zij aan de Klant levert niet meer persoonsgegevens verwerken dan noodzakelijk is voor het goed functioneren van de Dienst(en). De betreffende persoonsgegevens zullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of verplicht is op grond van de wet. Amalga verwerkt persoons- en verkeersgegevens in overeenstemming met het Dataverwerkershandboek van Amalga (te vinden op: www.Amalga.nl).

9.2 Amalga slaat de persoonsgegevens niet langer op dan noodzakelijk en draagt zorg voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen oneigenlijk inzage en gebruik.

9.3 Amalga zal medewerking verlenen aan de aan hem gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoonverkeer van Klant. Echter zal Amalga de grootste voorzichtigheid in acht nemen en uw gegevens zoveel mogelijk beschermen.

9.4 Amalga zal in alle gevallen de relevante wet- en regelgeving naleven waaronder de AVG en de Telecomwet naleven.

Artikel 10 – Geheimhouding

10.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op

aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

10.2 Amalga zal geen kennis nemen van gegevens die Klant opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Amalga, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van Projecten, of Amalga daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Amalga zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

10.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 11 – Prijzen

11.1 Amalga heeft het recht om eenmaal per jaar haar prijzen te verhogen indien zich na het sluiten van de Overeenkomst wijzigingen voordoen in kostprijsbepalende factoren zoals, maar niet beperkt tot, verhoging van kostprijzen en tarieven van materialen, transportkosten, loonkosten, sociale lasten, belastingen, fabrieksprijzen van Amalga of, in het algemeen, omstandigheden die met deze factoren vergelijkbaar zijn, met maximaal het op dat moment laatstelijk bekendgemaakte CBS-inflatiecijfer. Een dergelijke prijsverhoging geeft Klant niet het recht de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen of op enige manier te wijzigen.

11.2 Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

11.3 Alle prijzen zijn gebaseerd op de uitvoering en onderhoud van het werk binnen een 40-urige werkweek gedurende normale kantoortijden en werkdagen. Onder normale werkdagen wordt niet verstaan: nieuwjaarsdag, 2e paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 2e pinksterdag, 1e en 2e kerstdag, andere nationaal erkende of door de regering uitgeroepen feest- of herdenkingsdagen.

11.4 Voor uitvoering van werkzaamheden in opdracht van Klant en met akkoord van Amalga binnen de arbeidswetgeving, buiten de normale kantoortijden en werkdagen is sprake van overwerkuren die als meerwerk gefactureerd wordt conform onderstaande toeslag:
maandag t/m vrijdag + 25%
zaterdag: + 100%
zon- en feestdagen + 200%.

11.5 De overeengekomen prijs is exclusief kosten gemaakt op verzoek van Klant, zoals eventuele verblijfkosten of andere dan voor woon-/werkverkeer voor Klant gereden kilometers. Voor deze kilometers geldt het tarief dat door het Nederlandse Ministerie van Financiën wordt erkend als maximale belastingvrije vergoeding. Tevens zal voor de bestede reistijd het standaard uurloon van de betreffende medewerker in rekening worden gebracht met behoud van het recht om de daadwerkelijk gemaakte kosten te claimen.

11.6 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Klant opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Amalga het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

11.7 Alle in de offerte van Amalga genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

Artikel 12 – Betalingen

12.1 Amalga zal voor het door Klant verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Klant. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Amalga gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Amalga). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Amalga en Klant.

12.2 Indien Klant niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Bij een niet tijdige

betaling is Klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke, ter hoogte van 15% van de vordering met een minimumbedrag van €40,-, als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

12.3 Wanneer naar het oordeel van Amalga zich omstandigheden voordoen, welke haar verhaalsmogelijkheden op de Klant in ernstige mate verhinderen of in gevaar brengen, is het totale bedrag van de termijnen die resteren tot het einde van de contractperiode met rente en kosten ineens opeisbaar.

12.4 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.

12.5 In bovenstaande gevallen heeft Amalga voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Klant daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

Artikel 13 – Eigendomsvoorbehoud

13.1 Amalga of zijn toeleverancier blijft de eigenaar van alle zaken (zoals materialen en onderdelen) die nodig zijn voor het leveren van de aangeboden dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

13.2 Klant is, zolang hij openstaande vorderingen niet heeft voldaan, niet gerechtigd de door Amalga ter beschikking gestelde zaken te vervreemden of daarop een pandrecht of een bezitloos pandrecht te vestigen of op enige andere wijze te vervreemden of te bezwaren en verbindt zich tegenover derden die daarop een dergelijk recht willen vestigen op eerste verlangen van Amalga te zullen verklaren dat hij niet tot het vestigen van een pandrecht bevoegd is. Voorts verbindt de Klant zich geen akte te ondertekenen waarbij pandrecht op zaken wordt gevestigd in welk geval de Klant zich aan verduistering schuldig zal maken.

13.3 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, houdt de Overeenkomst in geen enkel geval in de gehele of gedeeltelijke overdracht van rechten van intellectuele eigendom.

13.4 Alle door Amalga verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Amalga. Klant verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare gebruiksrecht welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Eigendom van apparatuur die door de Klant van Amalga is gekocht gaat over op het moment dat de apparatuur volledig is betaald.

Artikel 14 – Storingen en overmacht

14.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt. Beroep op overmacht dient voor diensten met glasvezel verbindingen binnen zes (6) maanden te geschieden en voor mobiele diensten binnen drie (3) maanden.

14.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Amalga bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Klant het gebruik aan Amalga heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte), (e) overheidsmaatregelen en (f) beëindiging voor Amalga van haar mogelijkheid tot gebruikmaking van het Systeem. Tevens wordt onder omstandigheden begrepen iedere

gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door Amalga zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst tot nakoming, naar het oordeel van Amalga, in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.

14.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

14.4 In geval van Overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

14.5 Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 15 – Klachten

15.1 De Klant dient klachten met betrekking tot de factuur binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur te melden bij Amalga.

15.2 Indien een Product bij ontvangst defect blijkt te zijn, dient de Klant dit defect binnen 24 uur na ontvangst aan Amalga te melden.

15.3 Overige klachten met betrekking tot de door Amalga geleverde Producten en Diensten dienen te worden gemeld bij Amalga binnen vijf (5) werkdagen nadat de omstandigheden die aanleiding geven tot de klacht zich hebben geopenbaard.

15.4 Na ontvangst van een klacht van welke aard ook zal Amalga binnen een redelijke termijn op de klacht reageren. Indien de klacht gegrond blijkt te zijn, zal Amalga in redelijkheid een passende wijze van compensatie bepalen.

15.5 Na verloop van de in dit artikel genoemde termijnen neemt Amalga de betreffende klacht niet meer in behandeling en kan de Klant niet langer aanspraak maken op restitutie, vervanging, schadevergoeding, ontbinding of enige andere vorm van compensatie.

15.6 Het indienen van een klacht doet geen afbreuk aan de verplichtingen van de Klant onder de Overeenkomst en deze Voorwaarden en resulteert niet in een opschortingsrecht ten aanzien van de betalingsverplichtingen van de Klant jegens Amalga.

15.7 Amalga is te allen tijde bevoegd haar rechten en verplichtingen op grond van de Overeenkomst aan een derde over te dragen.

Artikel 16 – Wijzigingen Voorwaarden

16.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Amalga zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

16.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Amalga of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

16.3 Indien Klant een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

Artikel 17 – Opslag- en datalimiet

17.1 Amalga kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Klant mag gebruiken in het kader van de Diensten. Klant zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Amalga bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de 'Fair Use Policy' van Amalga.

Artikel 18 – Aansprakelijkheid en Vrijwaring

18.1 Klant vrijwaart Amalga van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Klant. Amalga is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeropen. Klant is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die bij het gebruikmaken van de Diensten worden verstrekt, aanpast of verwijdert. Klant is jegens Amalga aansprakelijk voor schade die Amalga lijdt als gevolg van het gebruikmaken door Klant van de Diensten en de klant vrijwaart Amalga voor aanspraken van derden, waaronder Eindgebruikers als gevolg daarvan.

18.2 Amalga's totale aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal onze totale aansprakelijkheid jegens u voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan €50.000,- (vijftig duizend Euro).

18.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de schade ten gevolge van (i) dood of lichamelijk letsel;

- beschadiging van de stoffelijke zaken van Klant; (iii) een schending van intellectuele eigendomsrechten van Klant of derden; (iv) een handelen in strijd met artikel 373 c t/m 373 e van het Wetboek van Strafrecht door Amalga; (v) het inregelen van noodvoorzieningen, mits deze noodvoorzieningen niet tijdig door Amalga zelf kunnen worden geleverd; en (vi) het onrechtmatig verwerken van persoonsgegevens van Klant of een van zijn Eindgebruikers, tot een bedrag van ten hoogste vijfhonderd (500) Euro per benadeelde.

18.4 Amalga's aansprakelijkheid voor schade anders dan directe schade als omschreven in artikel 18.3 van deze Voorwaarden is uitgesloten, waaronder maar niet beperkt tot indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van uw afnemers, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Amalga voorgeschreven toeleveranciers, zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten of het niet functioneren van telecommunicatiediensten als gevolg van (tijdelijke) natuurkundige beperkingen, noodzakelijk onderhoud of overmacht.

18.5 Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op door Amalga verstrekte vrijwaringen en garanties.

18.6 Alleen de Klant kan zich tegenover Amalga beroepen op rechten uit een Overeenkomst. Het handelen en nalaten van Eindgebruikers wordt aan de Klant toegerekend. De Klant staat er voor in dat hij van alle Eindgebruikers de benodigde toestemmingen heeft verkregen voor het aangaan, uitvoeren en eindigen van de Overeenkomst. Een Eindgebruiker kan aan een Overeenkomst tussen Klant en Amalga geen rechten ontleen. De Klant draagt het risico voor en zal ons vrijwaren tegen en ons schadeloos stellen voor alle aanspraken van Eindgebruikers.

18.7 Indien Partijen naast het recht op schadevergoeding een boete zijn overeengekomen, laat een dergelijke boete het recht op schadevergoeding onverlet, maar zullen de eventueel

verbeurde contractuele boetes in mindering worden gebracht op de eventuele schadevergoeding met betrekking tot dezelfde gebeurtenis.

18.8 Indien Amalga op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.

Artikel 19 – Slotbepalingen

19.1 Indien enige bepaling uit deze Voorwaarden en/of Overeenkomst nietig blijkt te zijn of buiten werking wordt gesteld, tast dit niet de geldigheid van de gehele Voorwaarden en/of Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

19.3 Informatie en mededelingen op de Website van Amalga zijn onder voorbehoud van fouten.

19.4 De door Amalga ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Klant.

19.5 Teneinde haar dienstverlening te promoten is Amalga gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Klant levert, tenzij de redelijke belangen van Klant zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.

19.6 Amalga heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

19.7 De Overeenkomst is strikt persoonlijk en kan door de Klant niet aan een derde worden overgedragen, tenzij de Amalga hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt. Amalga is te allen tijde bevoegd haar rechten en verplichtingen op grond van de Overeenkomst aan een derde over te dragen.

19.8 De Klant is gehouden Amalga onverwijld in kennis te stellen van iedere adreswijziging.

Artikel 20 – Toepasselijk recht en forum

20.1 Deze Voorwaarden en de Overeenkomst zijn onderworpen aan, en dienen uitgelegd te worden overeenkomstig, het Nederlandse recht.

20.2 Ieder geschil tussen partijen ter zake van de Overeenkomst of deze Voorwaarden dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

Module B. Hosting/SaaS

Artikel 1 – Uitvoering

1.1 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Amalga zal starten met de installatie en het beheer van de (web)applicatie.

1.2 Amalga spant zich er voor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

1.3 Klant is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Amalga aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan Amalga beschikbaar worden gesteld.

Artikel 2 – Gebruiksregels

2.1 Door de Klant, maar ook elke andere persoon die gebruik maakt van de Diensten en/of Producten van Amalga moet zich te allen tijde houden aan de volgende gebruiksregels:

- De Klant mag geen illegale programma's uploaden naar het account of verspreiden via e-mail.
- Er mag niet meer data worden opgeslagen op de server dan de beschikbaar gestelde ruimte die is verkregen bij het afnemen van het pakket. Indien de limiet wordt overschreden kan Amalga geen garantie geven over de werking en is Amalga gerechtigd het oververbruik te factureren.
- Er mag niet meer dataverkeer worden verbruikt dan de beschikbaar gestelde hoeveelheid die is verkregen. Indien het dataverkeer wordt overschreden heeft Amalga het recht om de overschrijdende hoeveelheid te factureren.
- De accountgegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) zijn strikt persoonlijk en mogen nimmer worden verspreid.
- Het is niet toegestaan om serverprocessen te laden (bijvoorbeeld IRC).
- Amalga is niet verantwoordelijk voor verlies of beschadiging van e-mail, bestanden of databases.
- De Klant of persoon die toegang heeft tot de systemen zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een internetgebruiker verwacht mag worden en zal zich houden aan zogenaamde "Netiquette" te

vinden op: <http://www.ietf.org/rfc/rfc1855.txt>.

2.2 Het is de Klant niet toegestaan het systeem en de schijfruimte te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de wettelijke bepalingen of naar objectieve maatstaven in strijd is met de algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden. Hieronder vallen onder meer (maar niet uitsluitend) het volgende:

- spammen: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail;
- het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden);
- diefstal;
- verspreiden van geheime en vertrouwelijke informatie;
- computervredebreuk (hacken);
- het verspreiden van virussen;

– het toegang verkrijgen door middel van valse gegevens.

2.3 Het is alleen toegestaan verbindingen binnen het netwerk van Amalga te leggen.

2.4 Klant is zelf verantwoordelijk voor de noodzakelijke apparatuur (hard- en software) om toegang te krijgen tot de systemen van Amalga.

2.5 Amalga is niet aansprakelijk voor schade in de ruimste zin van het woord, tenzij schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van Amalga. Amalga is niet verantwoordelijk voor: Onderbrekingen in het systeem;

- Gebrek aan beveiliging van de door de Klant geplaatste gegevens;
- Handelingen van derden (andere internetgebruikers);
- Wijzigingen van allerlei aard (inloggegevens, IP nummers, routeringen, etc).

2.6 Amalga kan geen onbelemmerde toegang tot de systemen garanderen, noch kan Amalga garanderen dat van de Diensten te allen tijde gebruik kan worden gemaakt.

Module C. Hardware

Artikel 1 – Retourneren

1.1 Indien Klant gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Klant de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Amalga retourneren.

1.2 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die oor rekening van de Klant.

Module D. Telecom

Artikel 1 – Apparatuur en installatie

1.1 Het is Klant niet toegestaan apparatuur te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Amalga. Indien Klant zonder toestemming de apparatuur modificeert, is Klant aansprakelijk voor alle schade aan eigendommen of het netwerk van Amalga als gevolg daarvan.

1.2 In geval van zelfinstallatie van het werk dient de Klant de instructies van Amalga op te volgen. Amalga is in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van niet correcte installatie door Klant.

1.3 Indien Klant voor de installatie gebruik maakt van installatie door een monteur, dient Klant alle medewerking en toegang te verlenen ten einde de monteur het werk te kunnen laten installeren.

1.4 Tijdens installatie is het mogelijk dat het werk tijdelijk niet beschikbaar is.

1.5 Indien Klant gebruik maakt van andere apparatuur dan door Amalga te leveren apparatuur, staat Amalga niet in voor de correcte werking daarvan, noch aanvaardt Amalga enige aansprakelijkheid voor eventuele schade als gevolg van deze apparatuur. Klant is jegens Amalga aansprakelijk voor iedere schade als gevolg van deze apparatuur aan eigendommen of het netwerk van Amalga.

Artikel 2 – Nummerporteringen

2.1 Amalga kan de Klant enkel porteren indien Klant contractvrij is. Amalga kan de Klant niet porteren wanneer Klant gebonden is aan een overeenkomst met een andere leverancier dan Amalga. Amalga kan om deze reden de offerte, overeenkomstig artikel 1 lid 1 van module A van deze Algemene Voorwaarden herzien.

Artikel 3 – Gebruiksregels

3.1 Klant zal zich onthouden van de uitvoering van, deelname of steun aan zaken als:

- het versturen van computervirussen of andere bestanden die de (goede werking van) software van Amalga of derden kunnen beschadigen en/of overbelasten;
- het versturen van ongevraagde grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (SPAM), mailbommen, junkmail, bulk e-mail, kettingsbrieven of piramide-verkoopstructuren;
- het vervalsen van toegangscodes;
- het vervalsen of blokkeren van berichtaanhef en/of adressen of enige andere handeling met de bedoeling zijn ware identiteit te verhullen of derden in diskrediet te brengen;
- derden opgeven voor abonnementen gebaseerd op e-maillijsten tenzij de Klant hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft van Amalga;
- het plaatsen van binaire codes (d.w.z. gegevens zoals beeld, geluid, enz.) naar nieuwsgroepen met uitzondering van nieuwsgroepen die hiervoor specifiek zijn ontwikkeld;
- of de uitvoering hiervan of deelname hieraan mogelijk te maken.

Klant is verantwoordelijk voor het maken van kopieën en back-ups van alle zaken die door de Klant gepubliceerd worden met behulp van de dienstverlening. Amalga draagt geen verantwoordelijkheid en zal niet aansprakelijk zijn voor het herstellen of het verlies van bestanden.

3.2 Klant zal Amalga onverwijld in kennis stellen van enig onbevoegd gebruik van de gebruiksnaam en wachtwoord of elke andere inbreuk op de veiligheid die Klant gewaar wordt. Alleen dan zal Amalga zich ertoe kunnen inspannen om misbruik van het werk uit naam van de Klant te voorkomen.

3.3 Amalga of zijn toeleverancier blijft de eigenaar van alle zaken (zoals Materialen en onderdelen) die nodig zijn voor het leveren van de aangeboden dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 4 – Verbruik en kosten

4.1 Klant zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Indien overeengekomen, is Amalga gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Klant.

4.2 Amalga kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die Klant per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Amalga gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte en/of Dienstbeschrijving zijn vermeld.

4.3 Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Klant.

4.4 Indien door Amalga geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat Klant per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten vastgesteld worden. Overschrijdt Klant die hoeveelheid meerdere malen, dan zal Amalga contact opnemen met Klant om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

Artikel 5 – Garantie

5.1 Op apparatuur wordt garantie verleend voor materiaal- en fabricagefouten gedurende een periode van twaalf maanden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de Overeenkomst of in het bij de desbetreffende apparatuur gevoegde Garantie- en Servicecertificaat. De garantietermijn vangt aan op de dag van aflevering of, indien de apparatuur door Amalga geïnstalleerd wordt, op de datum dat de installatie is voltooid, doch uiterlijk dertig dagen na aflevering.

5.2 De garantie omvat het kosteloos herstellen of vervangen, zulks ter keuze van Amalga, van apparatuur of onderdelen die gedurende de garantietermijn gebreken vertonen tengevolge van materiaal- en/of fabricagefouten. Apparatuur of onderdelen die ingevolge garantie zijn vervangen, worden eigendom van Amalga. Indien Amalga van oordeel is dat een defect buiten de garantiebepalingen valt, worden de reparatiekosten aan Klant in rekening gebracht.

5.3 Garantiewerkzaamheden geschieden tijdens kantooruren van Amalga. Daarvoor in aanmerking komende apparatuur dient franco aan Amalga ter reparatie te worden opgestuurd. Indien uitvoering aan de garantie wordt gegeven op het adres van Klant, zullen reiskosten in rekening worden gebracht.

5.4 De garantieverplichting van Amalga vervalt indien de apparatuur door Klant of door derden is gewijzigd of gerepareerd, indien de apparatuur voor andere dan de normale bedrijfsdoeleinden is aangewend of, naar het oordeel van Amalga, onoordeelkundig is behandeld, ingeval van storingen door van buiten komend onheil alsmede in het geval van niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen door Klant van enige verplichting die voor hem uit de Overeenkomst mocht voortvloeien.

5.5 Iedere andere garantie, zoals geschiktheid voor de door Klant gewenste toepassing of dat de apparatuur geheel foutloos en zonder onderbreking zal functioneren, alsmede iedere andere herstel- of terugnemingsplicht zijn uitdrukkelijk uitgesloten. Tot enigerlei verplichting, zoals schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst, zal Amalga nimmer gehouden zijn.

Artikel 6 – Domeinnamen

6.1 Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Amalga voor Klant zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

6.2 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende domeinnaamleveranciers, waaronder Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Amalga vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

6.3 Klant kan uitsluitend uit de bevestiging per e-mail van Amalga, waarin wordt vermeld dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

6.4 Klant vrijwaart en houdt Amalga schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Klant.

6.5 Amalga is niet aansprakelijk voor het verliezen door Klant van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Amalga.

6.6 Indien Amalga een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Klant, zal Amalga medewerking verlenen aan verzoeken van Klant tot verhuizing, houderwijziging of opzegging van deze domeinnaam.

6.7 Domeinnaamhouder en Klant worden geacht dezelfde (rechts)persoon te zijn. Indien Klant en domeinnaamhouder verschillende (rechts)personen zijn, dan geldt voorts het in dit lid bepaalde, tenzij domeinnaamhouder Amalga of een lokale contactpersoon van Amalga is ten behoeve van Klant:

- Klant verplicht zich de domeinnaamhouder te informeren over en te conformeren aan artikel 6 lid 8 van deze Voorwaarden, welke geldt voor Klant;
- Klant blijft verantwoordelijk voor de naleving van alle overige bepalingen uit de Overeenkomst.

6.8 Klant dient zich te conformeren aan alle registratievoorwaarden, bepalingen en (geschillen)regelingen die domeinnaamleveranciers stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/of het IP-adres. Klant wordt verwezen naar de ICANN voor de domeinnaamvoorwaarden.

6.9 Amalga heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Klant in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

6.10 In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Klant is Amalga gerechtigd de domeinnaam op te heffen.

6.11 Indien op verzoek van Klant gegevens uit de WHOIS zijn afgeschermd of verborgen, heeft dat niet tot gevolg dat Amalga geen (NAW-)gegevens meer aan de bevoegde autoriteiten zal kunnen verstrekken. Indien op Amalga een wettelijke verplichting rust om gegevens aan bevoegde instanties te verstrekken, zal Amalga deze verplichting te allen tijde naleven.

Module E. Onderhoud en ondersteuning

Artikel 1 – Specificaties en medewerking Klant

1.1 Indien overeengekomen, zal Amalga de Materialen installeren en configureren op door Klant aan te wijzen hardware en netwerken. Klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Amalga aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan Amalga worden verstrekt.

1.2 Klant zal op verzoek van Amalga Medewerkers en hulppersonen van Amalga alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is en alleen na voorafgaand overleg met Klant.

1.3 De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Klant. Amalga zal aanwijzingen geven over de

gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Amalga voldoet, is Amalga gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

Artikel 2 – Updates en verbeteringen

2.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Amalga zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Klant of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

2.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Amalga zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. Amalga is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Amalga is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

2.3 Amalga zal zich inspannen om door Klant verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. Amalga is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Klant toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Materialen zijn kosten verbonden. Amalga zal deze kosten vooraf aan Klant meedelen.

2.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen etc., zullen Amalga en Klant in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is Amalga gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

2.5 Indien Klant zelfstandig een wijziging aan de Materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Klant. Amalga hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Klant de gewenste wijziging vooraf aan Amalga heeft gemeld en Amalga deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. Amalga kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

2.6 Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan Eindgebruikers niet inbegrepen.