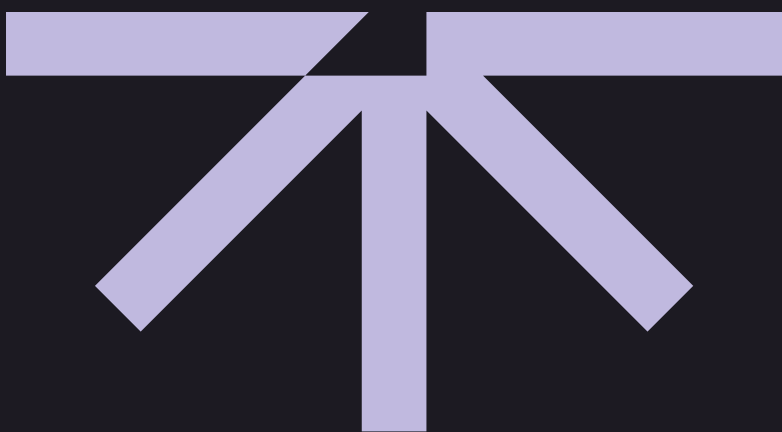


29 april 2024

* pointers

Opgestelde Algemene Voorwaarden van pointers



Bedrijfsgegevens

Pointers
Oesterstraat 12
4691KT Tholen

info@pointers.agency
+31 (0)6 25472120
pointers.agency

KVK: 89247647
BTW: NL004708770B55
IBAN: NL75 BUNQ 2110 9784 81

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd, zowel in enkelvoud als in meervoud.

- 1. Algemene voorwaarden:** deze algemene voorwaarden, ongeacht de vorm waarin zij kenbaar zijn gemaakt.
- 2. Pointers:** Pointers, gevestigd te Oesterstraat 12, 4691KT, Tholen, met KvK nummer: 89247647.
- 3. Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Pointers een Overeenkomst is aangegaan of voornemens is aan te gaan.
- 4. Derden:** andere partijen dan Pointers en Klanten van Pointers.
- 5. Partijen:** de Klant en Pointers.
- 6. Dienst:** alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die Pointers voor of ten behoeve van de Klant verricht.
- 7. Schriftelijk:** enige mededelingen die per brief of e-mail worden gedaan.
- 8. Overeenkomst:** elke Schriftelijke overeenkomst tussen Pointers en de Klant.
- 9. Specificaties:** de functionele en technische vereisten waaraan de Software moet voldoen, zoals overeengekomen tussen Partijen.
- 10. Fouten:** het toerekenbaar tekortschieten van de door Pointers geleverde functionele Specificaties ten opzichte van de tussen Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk overeengekomen functionele Specificaties. Fouten kunnen slechts als zodanig worden aangemerkt indien de Klant deze kan aantonen.
- 11. Herstelwerkzaamheden:** de Dienst betreffende het uitvoeren van herstelwerkzaamheden na het optreden van Fouten.
- 12. Intellectuele Eigendomsrechten:** alle intellectuele eigendomsrechten en aanverwante rechten, zoals handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten, databankrechten, naburige rechten en octrooirechten, alsmede domeinnamen en rechten op knowhow die door Pointers in het kader van het verlenen van de Diensten worden gecreëerd
- 13. Meerwerk:** de door Pointers verrichte of te verrichten werkzaamheden of andere prestaties die buiten de inhoud en/of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen.

- 14. Onderhoud:** de Dienst die Pointers op basis van een afzonderlijke Overeenkomst aan de Klant kan verlenen, mede bestaande uit het upgraden van de afgenomen Dienst en/of updates van de gebruikte Software.
- 15. Termijn:** de door Pointers en Klant overeengekomen termijn waarbinnen de opdracht zal worden voltooid.
- 16. Software:** de software van Pointers, waaronder begrepen (web)applicaties, de daarbij behorende documentatie, externe functionaliteiten, interfaces, lay-out en andere programmatuur gerelateerde producten/diensten, zoals nader omschreven in de Overeenkomst, indien van toepassing.
- 17. Design:** het ontwerpen van de visuele en functionele aspecten van de Software, inclusief gebruikersinterfaces, gebruikerservaring en grafische elementen.
- 18. Test:** het testen van de Software om de functionaliteit, prestaties en compatibiliteit te verifiëren en eventuele fouten op te sporen.

Artikel 2. Algemeen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, offertes, Diensten en overige (rechts)handelingen tussen Pointers en de Klant, ongeacht de vorm waarin deze tot stand zijn gekomen. De Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle toekomstige Overeenkomsten tussen Partijen.

2.2 Afwijkingen van en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

2.3 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen in de Overeenkomst.

2.4 Indien een bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Pointers zal in dat geval nieuwe bepalingen vaststellen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

2.5 Wanneer de Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Pointers en de Klant, wordt de Klant geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op nadien gesloten Overeenkomsten.

2.6 De gegevens met betrekking tot de Klant, zoals Overeenkomsten en afspraken, die Pointers onder zich heeft, zijn leidend, behoudens tegenbewijs door de Klant.

2.7 Pointers sluit uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van de Klant uit.

2.8 Pointers is gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal de nieuwe voorwaarden dertig (30) dagen na kennisgeving toepassen. Wijzigingen worden Schriftelijk aan de Klant meegedeeld. Indien Pointers de Algemene Voorwaarden wijzigt en de Klant hierdoor naar redelijk oordeel in een nadelige positie komt te verkeren, is uitdrukkelijke instemming van de Klant vereist. De Klant heeft het recht de Overeenkomst op te zeggen vanaf het moment waarop de wijzigingen in werking treden. De Klant heeft tevens de mogelijkheid wijzigingen in de Algemene Voorwaarden te weigeren, zodat deze niet van toepassing zullen zijn.

2.9 De Klant verleent Pointers bij voorbaat toestemming om de Overeenkomst en rechtsverhouding over te dragen aan een aan Pointers gelieerde onderneming. Indien overdracht aan een derde partij dient plaats te vinden, zal Pointers hiervoor toestemming vragen aan de Klant. De Klant zal hieraan meewerken, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om toestemming te weigeren.

Artikel 3. Sluiting van de overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen en prijsopgaven van Pointers zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is vermeld. Prijsopgaven en offertes zijn geldig voor de duur van dertig (30) dagen, tenzij anders aangegeven.

3.2 Een Overeenkomst komt tot stand door Schriftelijke aanvaarding door Pointers van een opdracht van de Klant.

3.3 Alle door de Klant gesloten Overeenkomst(en) zijn bindend en kunnen door de Klant niet worden herroepen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

3.4 Elke Partij leeft alle relevante plaatselijke, nationale of supranationale wetten, verdragen, regels, verordeningen, decreten en alle toepasselijke vergunningen na die van toepassing zijn in het rechtsgebied waarin zij actief is. Partijen zullen elkaar informeren over eventuele wijzigingen in wet- en regelgeving die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.

3.5 Een offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Opdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de offerte.

Artikel 4. Uitvoering van Diensten

4.1 Voor de duur en op basis van de Overeenkomst verleent Pointers de Diensten aan de Klant zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

4.2 Pointers zal de Diensten naar beste kunnen en met zorgvuldigheid uitvoeren, in overeenstemming met de gebruikelijke standaarden in de branche, binnen de overeengekomen Termijn en conform de overeengekomen Specificaties. Alle genoemde termijnen gelden slechts als indicatie en zijn nimmer fataal, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen. Indien een opgegeven Termijn niet wordt gehaald, zal Pointers, voor zover redelijkerwijs mogelijk vóór het verstrijken van de Termijn, in overleg treden met de Klant en een nieuwe indicatie geven van de herziene leveringstermijn.

4.3 Pointers spant zich in om de Diensten te leveren en uit te voeren in overeenstemming met de overeengekomen Specificaties.

4.4 De Klant aanvaardt dat indien Software wordt geleverd, deze uitsluitend de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals die door de Klant worden aangetroffen op het moment van gebruik, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare Fouten. Pointers is niet aansprakelijk voor schade in welke vorm dan ook als gevolg van Fouten in de geleverde Diensten. Pointers spant zich in om de Fouten (voor zover toerekenbaar aan Pointers) binnen een redelijke termijn te herstellen.

4.5 In geval van Fouten in de geleverde Diensten spant Pointers zich in om deze op te lossen conform de overeengekomen Service Level Agreement. Indien geen Service Level Agreement is overeengekomen, spant Pointers zich in om Fouten zo spoedig als praktisch mogelijk op te lossen nadat de Klant deze Fouten tijdig aan Pointers heeft gemeld. Indien Fouten zijn veroorzaakt door toedoen van de Klant, heeft Pointers het recht haar gebruikelijke tarief in rekening te brengen voor de door Pointers uit te voeren Herstelwerkzaamheden.

4.6 Pointers is gerechtigd de Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen, bijvoorbeeld voor Onderhoud of aanpassing van de Diensten, zonder dat de Klant enig recht heeft op opzegging, annulering of schadevergoeding jegens Pointers. Pointers informeert de Klant hierover vooraf, voor zover redelijkerwijs mogelijk.

4.7 Pointers is gerechtigd de Diensten naar eigen inzicht te verbeteren en aan te passen aan de stand van de techniek en marktontwikkelingen, en de Diensten zo nodig (tijdelijk) buiten gebruik te stellen, zonder dat de Klant recht heeft op enige vergoeding, opzegging of ontbinding. Pointers stelt de Klant, indien deze aanpassing ongemak met zich meebrengt, hiervan vooraf op de hoogte, met inachtneming van een zo ruim mogelijke kennisgevingstermijn voor zover praktisch mogelijk. Het is slechts toegestaan de verbetering uit te voeren indien deze niet nadelig is voor de Klant.

4.8 Pointers spant zich in om de Klant te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking in geval van onbeschikbaarheid van de Diensten, als gevolg van storingen, Onderhoud of andere oorzaken.

4.9 Indien de uitvoering van de Overeenkomst naar het oordeel van Pointers extra werkzaamheden met zich meebrengt die toerekenbaar zijn aan de Klant (bijvoorbeeld omdat de Klant onvolledige/onjuiste informatie verstrekt), is Pointers gerechtigd alle extra bestede tijd en kosten, ook die van Derden, aan de Klant in rekening te brengen. Pointers zal de Klant vooraf informeren over deze extra werkzaamheden.

4.10 Aanschaf van nieuwe Software, licenties, apparatuur e.d. alsmede reparaties bij Derden noodzakelijk voor de uitvoering van de Dienst vallen buiten de standaardtarieven van Pointers en zullen aan Klant in rekening worden gebracht. Pointers zal hiervoor vooraf toestemming vragen aan Klant.

4.11 Na oplevering van de volledige Software of nieuwe functionaliteit, geldt een testperiode van veertien (14) dagen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen tussen Partijen. Gedurende deze testperiode heeft de Klant de gelegenheid om de Software (met nieuwe functionaliteit) te testen en eventuele Fouten te melden aan Pointers. Indien de Klant de Software niet test binnen de testperiode, wordt de nieuwe functionaliteit of oplevering akkoord verklaard door de Klant, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 5. Meerwerk

5.1 Pointers zal beoordelen of een verzoek van de Klant binnen de reikwijdte van de Overeenkomst valt. Indien Pointers van mening is dat er sprake is van Meerwerk, zal zij dit besluit op verzoek van de Klant Schriftelijk onderbouwen.

5.2 Wanneer Pointers op verzoek of met voorafgaande toestemming van de Klant Meerwerk uitvoert, zal de Klant dit Meerwerk vergoeden volgens de dan geldende tarieven van Pointers. Pointers zal pas starten met het uitvoeren van Meerwerk na goedkeuring van de Klant.

5.3 Pointers is niet gehouden om gehoor te geven aan een verzoek van de Klant tot het verrichten van Meerwerk. Pointers kan eisen dat voor het uitvoeren van Meerwerk een separate, Schriftelijke overeenkomst wordt aangegaan.

5.4 De Klant erkent dat Meerwerk invloed kan hebben op de overeengekomen of verwachte leveringstermijn van de Dienst en de vooraf afgesproken prijs.

5.5 Het ontstaan van (de vraag naar) Meerwerk gedurende de uitvoering van de Overeenkomst vormt voor de Klant geen grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst en geeft geen aanspraak op schadevergoeding.

Artikel 6. Termijnen

6.1 De door Pointers gecommuniceerde of tussen Partijen overeengekomen (leverings)termijnen zijn vastgesteld op basis van de informatie die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Pointers bekend was. Pointers spant zich in om deze termijnen zoveel mogelijk na te komen, maar deze termijnen zijn slechts indicatief en nooit te beschouwen als fatale termijnen.

6.2 Overschrijding van de door Pointers genoemde of tussen Partijen overeengekomen termijnen brengt Pointers niet direct in verzuim. Pointers komt pas in verzuim nadat de Klant Pointers Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij de Klant Pointers een redelijke termijn geeft om de tekortkoming te herstellen en Pointers nalaat de tekortkoming binnen die gestelde redelijke termijn op te heffen.

6.3 De ingebrekestelling zoals bedoeld in artikel 6.2 dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Pointers in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

6.4 Indien Partijen Meerwerk of een wijziging in de uitvoering van de Overeenkomst overeengekomen, zijn de bepalingen in dit artikel niet van toepassing op de termijnen die gelden voor het overeengekomen Meerwerk of de gewijzigde uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 7. Hosten en verwante Diensten

7.1 Indien de Dienst (mede) betrekking heeft op het hosten, opslaan en/of doorgeven van materiaal dat door de Klant aan Derden wordt geleverd, zoals bij webhosting of e-maildiensten, zijn de bepalingen in dit artikel van toepassing.

7.2 De Klant zal geen informatie publiceren of aanbieden via de systemen van Pointers die in strijd is met de Nederlandse wetgeving. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, informatie die inbreuk maakt op auteursrechten, lasterlijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatdragend, discriminerend of anderszins onrechtmatig is, zoals informatie met betrekking tot kinderpornografie, schending van privacy of stalking, evenals links, torrents of verwijzingen naar dergelijke informatie op websites van Derden, ongeacht de locatie (zelfs indien de informatie in het betreffende rechtsgebied legaal zou zijn).

7.3 Derden kunnen bij Pointers een klacht indienen indien zij van mening zijn dat er sprake is van een overtreding van artikel 7.2. Indien Pointers oordeelt dat een klacht gegrond is, heeft Pointers het recht om het betreffende materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. In dergelijke gevallen is Pointers tevens gerechtigd om persoonsgegevens van de Klant te verstrekken aan de klager of aan de bevoegde autoriteiten. Pointers zal de Klant op de hoogte stellen indien een dergelijke situatie zich voordoet. Voordat Pointers de in dit artikel genoemde maatregelen neemt, zal Pointers de Klant in de gelegenheid stellen te reageren op het oordeel dat er sprake is van een schending van artikel 7.2.

7.4 In geval van (mogelijke) strafrechtelijke informatie heeft Pointers het recht om aangifte te doen. Pointers kan hierbij alle relevante informatie over de Klant overhandigen aan de bevoegde autoriteiten en alle andere handelingen verrichten die deze autoriteiten van Pointers verzoeken in het kader van het onderzoek.

7.5 In geval van een gegronde klacht over de door de Klant aangeboden/opgeslagen informatie, heeft Pointers het recht om de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.

7.6 De Klant zal zich onthouden van het hinderen van andere klanten of internetgebruikers, of het toebrengen van schade aan de servers van Pointers. Het is de Klant verboden om processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze hinder of schade toebrengen aan Pointers, andere klanten of internetgebruikers. Pointers zal de Klant informeren over eventuele maatregelen die in dit verband worden genomen.

7.7 De Klant zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet, zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en eventuele latere versies daarvan.

7.8 Zonder toestemming van Pointers is het de Klant niet toegestaan om de door Pointers verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden over te dragen of ter beschikking te stellen aan Derden.

7.9 Pointers behoudt zich het recht voor limieten te stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer die de Klant in het kader van de Dienst mag gebruiken binnen een bepaalde periode, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst. Indien de Klant deze limieten overschrijdt, is Pointers gerechtigd hiervoor aanvullende kosten in rekening te brengen conform de tarieven voor extra dataverkeer die Pointers hanteert. Pointers aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens wanneer een overeengekomen limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.

7.10 De Klant verleent Pointers hierbij de bevoegdheid om alle door de Klant via de systemen van Pointers verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Pointers noodzakelijk geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs vereist is voor de uitvoering van de Overeenkomst door Pointers.

7.11 Onverminderd de wettelijke bepalingen dienaangaande, komt schade voortvloeiend uit ondeskundig gebruik van de Software/Diensten door de Klant, of het niet handelen van de Klant in overeenstemming met de bepalingen in dit artikel, volledig voor rekening en risico van de Klant.

Artikel 8. Domeinnamen en IP-adressen

8.1 Indien de Dienst (mede) inhoudt dat Pointers namens de Klant zal optreden als tussenpersoon bij het verwerven van een domeinnaam en/of IP-adres, zijn de bepalingen in dit artikel van toepassing.

8.2 Het aanvragen, toewijzen en eventueel gebruiken van een domeinnaam en/of IP-adres zijn onderhevig aan de geldende regels en procedures van de betreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. Deze instanties beslissen over de toewijzing van een domeinnaam en/of IP-adres. Pointers fungeert slechts als tussenpersoon bij de aanvraag en biedt geen garantie dat een aanvraag zal worden ingewilligd.

8.3 De Klant kan alleen op de hoogte worden gesteld van de registratie door middel van een Schriftelijke bevestiging van Pointers waarin staat dat de aangevraagde domeinnaam is geregistreerd. Een factuur voor registratiekosten geldt niet als bevestiging van registratie.

8.4 De Klant vrijwaart Pointers van alle aansprakelijkheid en schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door de Klant.

8.5 Pointers is niet aansprakelijk voor het verlies door de Klant van zijn recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid van Pointers.

8.6 Indien Pointers een domeinnaam namens de Klant op haar eigen naam registreert, zal Pointers meewerken aan verzoeken van de Klant tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

8.7 De Klant dient zich te houden aan alle registratievoorwaarden, bepalingen en (geschillen)regelingen die door domeinnaamleveranciers worden gesteld voor het aanvragen, toewijzen of gebruiken van een domeinnaam en/of IP-adres.

8.8 Pointers heeft het recht de domeinnaam en/of het IP-adres ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen, indien de Klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst. Dit kan echter alleen voor de duur van de tekortkoming en alleen na het verstrijken van een redelijke termijn voor nakoming die is gesteld in een Schriftelijke ingebrekestelling.

8.9 In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van de Klant, is Pointers gerechtigd de domeinnaam en/of het IP-adres op te zeggen.

Artikel 9. Verplichtingen van de Klant

9.1 De Klant erkent dat het succes van de Diensten en de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van een goede en tijdige samenwerking tussen Partijen. Om Pointers in staat te stellen de Overeenkomst naar behoren uit te voeren, zal de Klant steeds tijdig alle door Pointers gevraagde gegevens, inlichtingen en medewerking verstrekken.

9.2 De Klant staat ervoor in dat de in artikel 9.1 bedoelde informatie correct en volledig is.

9.3 De Klant garandeert dat zijn gebruik van de Diensten in overeenstemming is met de overeengekomen doeleinden, niet in strijd is met de toepasselijke wet- en regelgeving, geen inbreuk maakt op rechten van Derden en anderszins niet onrechtmatig is.

9.4 De Klant zal zich onthouden van handelingen die de reputatie van Pointers of haar Diensten zouden kunnen schaden.

9.5 De Klant garandeert dat er geen rechten van Derden zijn die zich verzetten tegen het beschikbaar stellen of gebruiken van de door de Klant verstrekte gegevens, hardware, software en gegevensdragers. De Klant vrijwaart Pointers tegen elke vordering die is gebaseerd op een inbreuk op rechten van Derden.

9.6 Indien de Klant de door Pointers noodzakelijk geachte gegevens of informatie niet, niet tijdig of niet conform de wensen van Pointers verstrekt, heeft Pointers het recht de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten. Pointers is gerechtigd de daaruit voortvloeiende kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, onverminderd het recht van Pointers tot uitoefening van enig ander wettelijk of overeengekomen recht.

9.7 Indien de Klant in het kader van de Diensten een gebruikersnaam en wachtwoord van Pointers ontvangt, dient de Klant deze zorgvuldig te gebruiken en te bewaren. Bij vermoeden van misbruik of diefstal van de gebruikersnaam of het wachtwoord dient de Klant Pointers onmiddellijk op de hoogte te stellen, zodat Pointers de toegang tot de Dienst kan beëindigen of andere passende maatregelen kan nemen. De Klant is verantwoordelijk voor elk gebruik van de Dienst via zijn gebruikersnaam en wachtwoord. Pointers is niet aansprakelijk voor schade of verliezen die voortvloeien uit misbruik of diefstal van de gebruikersnaam of het wachtwoord.

Artikel 10. Vergoeding en betaling

10.1 De Klant is aan Pointers de vergoedingen verschuldigd zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

10.2 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle aan Pointers verschuldigde bedragen uitgedrukt in euro's en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.

10.3 De door de Klant te betalen vergoedingen kunnen bestaan uit eenmalige, jaarlijkse of anderszins periodieke bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de door Pointers geleverde Diensten.

10.4 Pointers heeft te allen tijde het recht om een voorschot op de vergoeding te vragen.

10.5 Indien de Overeenkomst de ontwikkeling van Software omvat, is de Klant direct 50% van het overeengekomen totaalbedrag verschuldigd, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

10.6 Pointers mag de vergoeding aanpassen voor Diensten die op periodieke basis worden afgenomen. Pointers zal de Klant minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de prijswijziging hierover informeren. Indien de Klant niet instemt met deze prijsverhoging, heeft de Klant het recht om binnen veertien (14) dagen na kennisgeving van de prijswijziging de Overeenkomst Schriftelijk te beëindigen. De Dienst wordt dan stopgezet per de ingangsdatum van de nieuwe tarieven.

10.7 Alle door Pointers verstrekte voorcalculaties en/of begrotingen zijn slechts indicatief, tenzij Pointers uitdrukkelijk anders heeft aangegeven. Een door de Klant kenbaar gemaakt budget wordt nooit beschouwd als een vaste prijs die tussen Partijen is overeengekomen voor de door Pointers te leveren prestaties. Pointers zal de Klant op de hoogte stellen bij dreigende overschrijding van de voorcalculaties en/of het budget, maar alleen als dit uitdrukkelijk Schriftelijk tussen Partijen is afgesproken.

10.8 Pointers zal de door de Klant verschuldigde bedragen steeds via een factuur in rekening brengen. De gegevens uit de administratie van Pointers zijn bepalend voor de hoogte van de factuur.

10.9 Alle facturen dienen door de Klant te worden voldaan volgens de betalingsvoorwaarden die in de Overeenkomst en/of op de factuur staan vermeld. Bij het ontbreken van specifieke betalingscondities dient de Klant binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur te betalen.

10.10 Het is de Klant niet toegestaan om betalingen op te schorten, te verrekenen of in te houden. Indien de Klant meent gerechtigd te zijn tot opschorting, dient Pointers eerst Schriftelijk in gebreke te worden gesteld. Deze ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, evenals een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen. Voor verrekening of inhouding van betaling is uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van Pointers vereist.

10.11 Indien de Klant de factuur niet binnen de overeengekomen betalingstermijn voldoet, is de Klant van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf de datum van verzuim is de Klant over het openstaande bedrag een samengestelde rente verschuldigd van 1,5% per maand (tenzij de wettelijke handelsrente op maandbasis hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd is), tot het moment van volledige betaling. Bij de berekening van de rentevergoeding wordt een gedeelte van een maand als een volledige maand aangemerkt.

10.12 Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling in gebreke blijft met betaling, is Pointers gerechtigd de vordering te verhogen met buitengerechterlijke incassokosten ter hoogte van 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 250,-.

10.13 Indien de Klant een Dienst afneemt en na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, heeft Pointers het recht de Overeenkomst op te schorten.

Artikel 11. Intellectuele Eigendomsrechten

11.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Software, het Design, de Diensten en alle andere materialen die door Pointers in het kader van de Overeenkomst worden ontwikkeld of ter beschikking gesteld, berusten uitsluitend bij Pointers of haar licentiegevers.

11.2 De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal de Klant de Software, Diensten of andere materialen niet verveelvoudigen, openbaar maken of anderszins gebruiken zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Pointers. De verleende gebruiksrechten zijn niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

11.3 Het is de Klant niet toegestaan om enige aanduiding omtrent Intellectuele Eigendomsrechten, zoals auteursrechten, merken of handelsnamen, uit de Software, Diensten of materialen te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de Software.

11.4 Pointers is gerechtigd om technische beschermingsmaatregelen te nemen ter bescherming van de Software, zoals het gebruik van wachtwoorden of encryptie. Indien Pointers dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft toegepast, is het de Klant niet toegestaan deze beveiliging te omzeilen of te verwijderen.

11.5 Elk gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Software, Diensten of materialen dat buiten de reikwijdte van de Overeenkomst of de verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van Pointers.

11.6 In geval van een inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van Pointers, is de Klant een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per inbreukmakende handeling en € 15.000 per opzettelijk inbreukmakende handeling, onverminderd het recht van Pointers om schadevergoeding te vorderen of andere juridische maatregelen te nemen om de inbreuk te beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Pointers de Klant in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is de Klant tevens een boete verschuldigd van € 2.500 per dag dat de inbreuk voortduurt.

11.7 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, houdt de levering, verstrekking of bekendmaking van Software, Diensten of materialen door Pointers aan de Klant nooit een overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten in.

11.8 De Klant garandeert dat geen rechten van Derden zich verzetten tegen het beschikbaar stellen van apparatuur, software, materialen, databestanden of andere werken aan Pointers met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. De Klant vrijwaart Pointers tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat dergelijk beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

11.9 Pointers behoudt zich het recht voor om de naam, het logo of andere onderscheidende kenmerken van de Klant te gebruiken voor promotionele doeleinden en in externe communicatie, zonder dat hiervoor voorafgaande toestemming van de Klant vereist is.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

12.1 De totale aansprakelijkheid van Pointers wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst overeengekomen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst voornamelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) overeengekomen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Pointers voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer bedragen dan € 5.000 (vijfduizend euro).

12.2 De aansprakelijkheid van Pointers voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken zal in totaal nooit meer bedragen dan € 10.000 (tienduizend euro).

12.3 Pointers is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van klanten van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door de Klant aan Pointers voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan Pointers voorgeschreven toeleveranciers. Tevens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Pointers wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Pointers, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Pointers uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden en de overige overeengekomen voorwaarden onverlet.

12.5 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Pointers.

12.6 Tenzij nakoming door Pointers blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Pointers wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien de Klant Pointers onverwijld Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Pointers ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Pointers in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Pointers meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Pointers vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

12.8 In geval van een dreigende schade die verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door Pointers, erkennen Partijen dat deelname aan een ICT-Mediation een gepaste maatregel is om deze schade te voorkomen of te beperken. De Klant verbindt zich ertoe om, op eerste Schriftelijk verzoek van Pointers, onmiddellijk en zonder voorbehoud deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.eu).

12.9 De Klant vrijwaart Pointers voor alle aanspraken van Derden met betrekking tot productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Pointers geleverde Software, apparatuur of andere materialen, tenzij en voor zover de Klant kan aantonen dat de schade is veroorzaakt door die Software, apparatuur of andere materialen.

12.10 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in deze Algemene Voorwaarden gelden tevens ten gunste van alle (rechts)personen die door Pointers worden ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 13. Privacy

13.1 Pointers verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor het verlenen van de Dienst, met inbegrip van maar niet beperkt tot het optimaliseren van de Dienst. Pointers zal geen persoonsgegevens voor andere doeleinden verwerken.

13.2 Partijen verbinden zich ertoe alle van de andere partij ontvangen informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden beschouwd, geheim te houden, tenzij een wettelijke verplichting bestaat om dergelijke informatie openbaar te maken. Informatie wordt in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien Pointers dit uitdrukkelijk heeft aangegeven.

13.3 De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.

13.4 De Klant erkent en stemt ermee in dat de Software en andere door Pointers ter beschikking gestelde materialen voorbereidend materiaal, vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Pointers kunnen bevatten.

13.5 Pointers zal geen persoonsgegevens afkomstig van de Klant delen met Derden, tenzij Pointers hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft verkregen van de Klant of hiertoe wettelijk verplicht is.

13.6 De Klant is als enige verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die met behulp van de Software en/of de Dienst worden verwerkt. De Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Derden. De Klant vrijwaart Pointers tegen alle aanspraken van Derden, ongeacht de grondslag, in verband met deze persoonsgegevens.

Artikel 14. Opschorting

14.1 Pointers heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten indien de Klant, na een deugdelijke ingebrekestelling, in gebreke blijft met de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.

14.2 Het opschortingsrecht van Pointers is niet van toepassing indien de Klant een factuur op gegronde redenen betwist en als gevolg daarvan niet (tijdig) betaalt.

14.3 Opschorting van de Overeenkomst door Pointers laat de betalingsverplichting van de Klant voor reeds geleverde Diensten onverlet.

14.4 Pointers zal de opschorting ongedaan maken zodra de Klant alsnog zijn verplichtingen uit de Overeenkomst nakomt en/of afdoende zekerheid stelt voor de nakoming daarvan.

Artikel 15. Overmacht

15.1 Pointers is niet aansprakelijk voor het niet, niet tijdig of niet volledig nakomen van haar verplichtingen indien er sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan:

- Tekortkomingen van leveranciers en/of andere door Pointers ingeschakelde Derden;
- Gebreken in zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van Derden die door de Klant aan Pointers ter beschikking zijn gesteld;
- Overheidsmaatregelen;
- Stroomonderbrekingen en storingen in de infrastructuur die Pointers gebruikt voor het verlenen van de Diensten;
- Uitval van internet, computernetwerken of telecommunicatiefaciliteiten;
- Cyberaanvallen, waaronder (D)DoS-aanvallen;
- Oorlog of oorlogsdreiging;
- Werkstakingen;
- Algemene transport- of leveringsproblemen.

15.2 Indien de overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen voortduurt, heeft elk van de Partijen het recht de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.

Artikel 16. Duur en beëindiging

16.1 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van één (1) jaar. Na afloop van deze periode wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij één van de Partijen de Overeenkomst Schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden vóór het einde van de dan lopende contractperiode.

16.2 De looptijd van de Overeenkomst vangt aan op de datum waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen, tenzij Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk een andere ingangsdatum zijn overeengekomen.

16.3 Onverminderd de overige rechten en vorderingen van Partijen, zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat een ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, indien de andere Partij surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard. Pointers is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige vorm van schadevergoeding.

16.4 Pointers is tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de Klant toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 4 en artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden.

16.5 Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat de Klant nimmer van enige betalingsverplichting ter zake van reeds door Pointers geleverde Diensten. Bedragen die Pointers vóór de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar. Indien Pointers als gevolg van de beëindiging aantoonbare schade lijdt, is de Klant gehouden deze schade aan Pointers te vergoeden.

16.6 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, behouden onverminderd hun werking na beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 17. Niet-concurrentiebeding

17.1 Tenzij Pointers uitdrukkelijk Schriftelijk toestemming heeft gegeven, zal de Klant zich onthouden van het in dienst nemen of op enige andere wijze, direct of indirect, voor zich laten werken van een medewerker van Pointers of enig ander persoon die gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de Overeenkomst betrokken is geweest bij de uitvoering daarvan. De Klant zal ook geen pogingen ondernemen om dit te bewerkstelligen. Deze bepaling vervalt indien Pointers in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend.

17.2 Indien de Klant het in artikel 18.1 genoemde verbod overtreedt, verbeurt de Klant aan Pointers een onmiddellijk opeisbare boete van vijftienduizend euro (€ 25.000) per overtreding, zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is. Deze boete komt niet in aanmerking voor matiging of verrekening. Pointers behoudt het recht om naast deze boete andere wettelijke en/of overeengekomen rechten uit te oefenen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om (aanvullende) schadevergoeding te vorderen, al dan niet in combinatie met de genoemde boete.

17.3 Tenzij de Klant uitdrukkelijk Schriftelijk toestemming heeft gegeven, zal Pointers zich onthouden van het in dienst nemen of op enige andere wijze, direct of indirect, voor zich laten werken van een werknemer van de Klant of enig ander persoon die gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de Overeenkomst betrokken is geweest bij de uitvoering daarvan. Pointers zal ook geen pogingen ondernemen om dit te bewerkstelligen. Deze bepaling vervalt indien de Klant in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend.

Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

18.1 Op alle Overeenkomsten, Algemene Voorwaarden en de daaruit voortvloeiende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt nadrukkelijk uitgesloten.

18.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden, het gebruik van de Software of de levering van Diensten zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Pointers gevestigd is, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.