

Algemene voorwaarden iTouwtje

Identiteit:

Naam opdrachtnemer	iTouwtje
Handelend onder de namen	iTouwtje en iTouwtje.nl
Vestigingsadres	Papaverstraat 31 4621 HR Bergen op Zoom
Telefoonnummer	+31 85 30 10 610
E-mailadres	info@itouwtje.nl
BTW Nummer	NL114990049B03
KvK Nummer	24456897

Opdracht:

1. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Een offerte, opgesteld door iTouwtje, is vrijblijvend en geldig tot 1 kalendermaand na datering door iTouwtje, tenzij anders aangegeven in de offerte.
2. Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door iTouwtje als aanvaard worden beschouwd.
3. Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor iTouwtje alleen bindend indien en voor zover deze door iTouwtje uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

2. Levering hardware

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal iTouwtje zo spoedig mogelijk hardware leveren. Mocht de bestelde hardware niet op voorraad zijn, zowel bij iTouwtje als de leverancier, zal iTouwtje opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte brengen.
2. Hardware wordt in principe altijd geleverd met een garantie periode van 1 jaar vanaf de dag van levering. Deze garantie dekt geen misbruik dan wel door opdrachtgever aangebrachte modificaties. In geval van het laatste zal de garantie volledig vervallen. Onder garantie vallen geen verbruiksartikelen zoals batterijen, toners, papier etc.

3. Levering telefoon en/of internetvoorziening

1. Voor de correcte levering van een telefoon en/of internetvoorziening is iTouwtje volledig afhankelijk van een correcte informatie voorziening van opdrachtgever. Hierbij dient gedacht te worden aan correcte adresgegevens van de aansluiting, correcte telefoonnummers etc.
2. iTouwtje zal de voorziening zo snel mogelijk leveren. In de praktijk zal de voorziening binnen drie weken geleverd worden. iTouwtje is hierbij afhankelijk van derden.

Duur, beëindiging en ontbinding

1. Hardware
 1. De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
2. Telefoon en/of internetvoorziening
 1. Voor internetvoorziening is er een contractperiode van 1 of 2 jaar. De voorziening kan opgezegd worden met een opzegtermijn van 2 maand voor afloop van de contract periode.
 2. Telefoonvoorziening (nummers, centrale etc.) worden aangegaan voor een contractperiode van 1 kalendermaand. De voorziening kan in elke lopende maand worden opgezegd, waarbij per 1^e van de volgende maand de voorziening wordt gestopt.

Aanvullende voorwaarden bij levering telefoon voorziening.

1. Uitvoering
 1. Opdrachtgever is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn apparatuur en de configuratie ervan.
iTouwtje kan, indien gewenst en tegen betaling, apparatuur leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. In dit geval zal in de configuratie voorzien worden door iTouwtje
 2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst (telefonie en/of internet) onder te verhuren of anderszins te beschikking te stellen aan derden, zonder schriftelijke toestemming van iTouwtje.
2. Duur van de overeenkomst
 1. De overeenkomst wordt door opdrachtgever aangegaan voor de duur van 1 kalendermaand. De overeenkomst wordt iedere maand verlengt, tot opzegging door opdrachtgever.
De overeenkomst wordt door iTouwtje aangegaan voor onbepaalde tijd. Voor iTouwtje geldt een opzegtermijn van drie kalendermaanden.
 2. De opzegging van de Overeenkomst (of een gedeelte hiervan) door Opdrachtgever dan wel iTouwtje dient schriftelijk of per email te geschieden.
3. Dienstverlening en beschikbaarheid
 1. Alle diensten van iTouwtje worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst iTouwtje uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
 2. iTouwtje biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.
 3. Behoudens tegenbewijs zal de door iTouwtje gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
 4. iTouwtje zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van iTouwtje. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. iTouwtje zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
 5. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Opdrachtgever indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. Opdrachtgever dient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van iTouwtje te volgen.
4. Onderhoud
 1. iTouwtje heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. iTouwtje zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling.

iTouwtje is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA. Daar waar mogelijk zal iTouwtje voorzien in tijdelijke oplossingen m.b.t. bereikbaarheid.

5. Verbruik en kosten

1. Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Indien overeengekomen, is iTouwtje gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
2. iTouwtje heeft het recht de kosten voor het gebruik van de Dienst van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 3% of minder kan iTouwtje zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren in de maand januari. Bij prijsverhogingen van meer dan 3% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden. iTouwtje zal prijswijzigingen 30 dagen voor inwerkingtreding aan opdrachtgever kenbaar maken.

6. Nummerbeheer

1. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
2. Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Opdrachtgever, voor zover mogelijk, de instructies van iTouwtje op. iTouwtje is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Opdrachtgever. iTouwtje is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
3. Opdrachtgever verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Opdrachtgever vrijwaart iTouwtje van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
4. Indien iTouwtje dit in het geval van een goede functionering van de Dienst of het voldoen aan wetten en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen. iTouwtje zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Opdrachtgever. Echter, iTouwtje is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.
5. Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Opdrachtgever te vervallen, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

Prijzen, abonnementsgelden

1. Algemeen

1. Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft iTouwtje 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.
3. Alle in de offerte van iTouwtje genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

Betalingsvoorwaarden

1. Algemeen

1. iTouwtje zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. In geval van telefoon en/of internetvoorziening zal opdrachtgever maandelijks een factuur ontvangen voor de verbruikskosten en abonnementskosten. Hierbij zullen abonnementskosten altijd vooruit en verbruikskosten achteraf worden berekend. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen iTouwtje en Opdrachtgever.
2. Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door iTouwtje.
In geval van telefoon en/of internetvoorziening zal, indien de betaling niet is geschied voor de volgende periode (1^e van de volgende kalendermaand) de voorziening (al dan niet gedeeltelijk) buiten gebruik worden gesteld, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt. Voor het opnieuw activeren van de dienstverlening kunnen kosten worden berekend.
Wanneer deze situatie zich meerdere keren voor doet zal Opdrachtgever verzocht worden een borg te betalen aan iTouwtje. Het bedrag van deze borg zal gebaseerd zijn op de gemiddelde factuurbedragen van het afgelopen jaar.
3. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
4. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.

Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van iTouwtje voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door iTouwtje van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van iTouwtje, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).
2. De totale aansprakelijkheid van iTouwtje voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Aansprakelijkheid van iTouwtje voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijf)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op iTouwtje geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van iTouwtje.
5. De aansprakelijkheid van iTouwtje wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever iTouwtje onmiddellijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en iTouwtje ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat iTouwtje in staat is adequaat te reageren.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij iTouwtje meldt.
7. Opdrachtgever vrijwaart iTouwtje voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in het project/dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door iTouwtje geleverde zaken, materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart iTouwtje tevens tegen aanspraken betreffende het niet naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.
8. Aansprakelijkheid van iTouwtje voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

Storingen en overmacht

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.
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 iTouwTje bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan iTouwTje heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en (e) overheidsmaatregelen.
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.
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.
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.

Verwerking data en persoonsgegevens

1. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het goed functioneren van de dienst. 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.
iTouwTje zal bij het opslaan van persoonsgegevens zich altijd houden aan de AVG wetgeving.
2. iTouwTje zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.
3. iTouwTje staat er tevens voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van iTouwTje, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens waar opdrachtgever de verantwoordelijke voor is, deze slechts verwerkt in opdracht van opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van iTouwTje.
5. Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld op grond van de AVG, gegevens die zijn opgeslagen in systemen van iTouwTje dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal iTouwTje daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.
6. iTouwTje 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.
7. iTouwTje 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 Opdrachtgever.

Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. Indien het een overeenkomst betreft voor een langere periode, behoudt iTouwtje zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
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 iTouwtje of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever 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.

Geschillenregeling

1. Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
2. Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden beslecht middels mediation. iTouwtje zal in deze geschillen de mediator aanwijzen.
3. Partijen verbinden zich er wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels Mediation en verbinden zich er toe elk de helft van de kosten van de Mediation te dragen.

Slotbepalingen

1. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele 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.
2. Informatie en mededelingen op de Website van iTouwtje zijn onder voorbehoud van fouten.
3. De door iTouwtje ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
4. Teneinde haar dienstverlening te promoten is iTouwtje gerechtigd aan derden te tonen welke diensten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of schriftelijk anders is overeengekomen. Een en ander binnen de kader van de wet.
5. iTouwtje heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
6. iTouwtje en Opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht schriftelijk instemt.