

# VolleSmaken

Algemene voorwaarden Volle Smaken V.O.F.  
Versie 1.02

Ontwikkeling websites en webapplicaties, hosting en domeinnamen.

## **1. Algemene bepalingen**

1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.2. Volle Smaken: vennootschap onder firma, gevestigd en kantoorhoudende te (1021 JS) Amsterdam aan de Spijkerkade 3;

1.3. Wederpartij: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie een aanbieding wordt uitgebracht door, of met wie een overeenkomst wordt gesloten door Volle Smaken.

1.4. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en overeenkomsten met Volle Smaken.

1.5. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig wanneer deze schriftelijk en uitdrukkelijk door Volle Smaken aan de Wederpartij zijn bevestigd.

1.6. In geval van tegenstrijdigheid tussen een bepaling in deze algemene voorwaarden en een bepaling in de met Volle Smaken gesloten overeenkomst, prevaleert het bepaalde in de overeenkomst.

1.7. Aan een verwijzing door de Wederpartij naar andere dan deze algemene voorwaarden komt geen werking toe. De toepasselijkheid daarvan wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.8. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht.

## **2. Aanbiedingen**

2.1. Onder aanbieding wordt verstaan ieder aanbod, offerte, voorstel of begroting van Volle Smaken.

2.2. Iedere aanbieding is geheel vrijblijvend en vervalt dertig dagen na dagtekening, tenzij in de aanbieding anders is vermeld.

2.3. De Wederpartij dient, waar het de in de aanbieding verstrekte gegevens betreft, rekening te houden met de gebruikelijke spelings en met (geringe) wijzigingen en aanpassingen, voor zover deze nodig zijn ten behoeve van een goede uitvoering van de overeenkomst.

2.4. Voor zover in de aanbieding voorbeelden van door Volle Smaken eerder uitgevoerde projecten of werkzaamheden zijn opgenomen, gelden deze uitsluitend ter illustratie en kunnen daaraan geen rechten aan worden ontleend.

### **3. Totstandkoming overeenkomst**

3.1. Een overeenkomst met Volle Smaken komt tot stand door aanvaarding door de Wederpartij van een aanbieding van Volle Smaken.

3.2. Aanvaarding vindt plaats door ondertekening door de Wederpartij van de door Volle Smaken opgestelde aanbieding, tenzij door Volle Smaken uitdrukkelijk is aangegeven dat aanvaarding op andere wijze kan plaatsvinden.

3.3. De door Volle Smaken opgestelde en door de Wederpartij aanvaarde aanbieding wordt geacht de inhoud van de overeenkomst volledig en correct weer te geven. Door de Wederpartij aangebrachte wijzigingen, hoe gering ook, hebben geen gelding, anders dan wanneer deze door Volle Smaken schriftelijk en uitdrukkelijk zijn bevestigd.

### **4. Wijziging overeenkomst**

4.1. Na de totstandkoming van de overeenkomst verlangde wijzigingen dienen tijdig en schriftelijk door de Wederpartij aan Volle Smaken ter kennis te worden gebracht. Het risico van mondeling opgegeven wijzigingen is voor rekening van de Wederpartij.

4.2. Wijzigingen binden Volle Smaken slechts indien en zodra zij deze wijzigingen schriftelijk en uitdrukkelijk aan de Wederpartij heeft bevestigd. Wijzigingen in de overeenkomst kunnen een wijziging van de overeengekomen prijzen en termijnen tot gevolg hebben.

### **5. Prijzen**

5.1. Alle prijzen zijn in euro's, exclusief BTW en gebaseerd op de ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst geldende kostenfactoren.

5.2. Volle Smaken is te allen tijde gerechtigd haar prijzen te wijzigen. De Wederpartij heeft bij een prijsverhoging die plaatsvindt binnen drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst, de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen, tenzij deze verhoging het gevolg is van een wijziging van de overeenkomst, een verhoging van kostenfactoren, dan wel veranderende marktomstandigheden, inflatiecorrectie of voortvloeit uit een op Volle Smaken rustende verplichting ingevolge de wet. Beëindiging in de zin van dit artikel kan alleen schriftelijk, met in achtneming van een opzegtermijn van een maand.

5.3. Volle Smaken is gerechtigd haar prijzen jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen met maximaal 5%.

## **6. Betaling**

6.1. Indien de overeenkomst strekt tot het maken of ontwikkelen van een website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur geschiedt betaling in termijnen. De eerste termijn is verschuldigd bij de totstandkoming van de overeenkomst en de laatste termijn na oplevering. Tussentijdse termijnen zijn verschuldigd op nader te bepalen momenten. Betaling van meerwerk geschiedt na uitvoering daarvan.

6.2. Indien de overeenkomst strekt tot het verlenen van service met betrekking tot een website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur geschiedt betaling voorafgaand aan de aanvang, respectievelijk verlening, van de service.

6.3. De betalingstermijn bedraagt veertien dagen na factuurdatum. Betaling vindt plaats zonder korting of beroep op verrekening.

6.4. Bij te late betaling is de Wederpartij zonder nadere ingebrekestelling wettelijke handelsrente in de zin van artikel 6:119a BW verschuldigd, als ook een vergoeding voor incassokosten in de zin van artikel 6:96 lid 2 sub c BW met een minimum van € 40,=.

6.5. Indien betaling binnen veertien dagen na schriftelijke aanmaning alsnog uitblijft, zal Volle Smaken haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst per direct opschorten. Bij het uitblijven van betaling en/of herhaalde betalingsproblemen van de Wederpartij is Volle Smaken bevoegd de overeenkomst met in achtneming van een redelijke termijn te beëindigen, onverminderd de overige rechten van Volle Smaken. Eventuele nadelige gevolgen van opschorting en/of beëindiging komen volledig voor rekening en risico van de Wederpartij.

6.6. Voor zover de overeenkomst voor Volle Smaken enige verplichting inhoudt tot overdracht van eigendom aan de Wederpartij, wordt het eigendom door Volle Smaken voorbehouden voor zolang de betalingsverplichtingen door de Wederpartij niet volledig zijn nagekomen.

6.7. Indien Volle Smaken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst goederen in haar bezit heeft, die toebehoren aan de Wederpartij, is Volle Smaken gerechtigd de afgifte daarvan op te schorten zolang zij de door de Wederpartij verschuldigde betalingen niet heeft ontvangen.

## **7. Uitvoering overeenkomst**

7.1. De uitvoering van de overeenkomst vangt aan nadat Volle Smaken betaling van de eerste termijn heeft ontvangen.

7.2. Bij de uitvoering kan Volle Smaken gebruik maken van producten en/of diensten van derden. De kosten hiervan komen voor rekening van de Wederpartij. Vertraging in de uitvoering van de overeenkomst als gevolg van een vertraging in de levering van producten en/of diensten door derden komt niet voor rekening en risico van Volle Smaken. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor fouten in producten en/of diensten van derden.

7.3. De uitvoering van de overeenkomst is afhankelijk van de door de Wederpartij, dan wel door of namens haar ingeschakelde derden, te verstrekken informatie en gegevens. De Wederpartij is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de versterkte informatie en gegevens. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor fouten of schade als gevolg van door de Wederpartij verstrekte gegevens.

7.4. Indien Volle Smaken bij de uitvoering van de overeenkomst onjuistheden, onvolledigheden of inconsistenties constateert in de door de Wederpartij verstrekte informatie en gegevens, zal zij de Wederpartij daarvan in kennis stellen en haar werkzaamheden opschorten totdat de Wederpartij de geconstateerde fouten heeft hersteld. Volle Smaken zal de door de Wederpartij verstrekte informatie en gegevens niet onderzoeken op fouten.

7.5. De Wederpartij is verplicht om alle ter zake relevante, noodzakelijke en gewenste informatie en gegevens te verstrekken; Volle Smaken, dan wel door of namens haar ingeschakelde derden, toegang te verlenen tot alle plaatsen en ruimten, zowel feitelijk als virtueel; medewerking te verlenen; en al het noodzakelijke te doen om Volle Smaken en genoemde derden in staat te stellen de overeenkomst uit te voeren.

7.6. Vertraging in de uitvoering van de overeenkomst als gevolg van het niet, of niet tijdig nakomen van de verplichtingen als hiervoor genoemd komen volledig voor rekening en risico van de Wederpartij.

7.7. De door Volle Smaken opgegeven termijnen voor de uitvoering van de overeenkomst worden zo nauwkeurig mogelijk vastgesteld, maar zijn in geen geval te beschouwen als fatale termijnen.

7.8. Wanneer de uitvoering van de overeenkomst verschillende onderdelen kent, zoals bij het maken of ontwikkelen van een website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, is Volle Smaken gerechtigd de uitvoering van een volgend onderdeel op te schorten totdat het voorgaande onderdeel door de Wederpartij is goedgekeurd, geaccepteerd en betaald.

7.9. Voor zover van toepassing vindt per onderdeel telkens één correctieronde plaats. Correcties op verzoek van de Wederpartij die buiten deze correctieronde dienen te worden uitgevoerd, worden aangemerkt als meerwerk.

## **8. Meerwerk**

8.1. Onder meerwerk wordt onder meer verstaan wijzigingen in de overeenkomst, wijzigingen in de uitvoering van de overeenkomst en wijzigingen in reeds goedgekeurde onderdelen van de overeenkomst.

8.2. Meerwerk wordt door Volle Smaken in rekening gebracht conform de in de overeenkomst genoemde tarieven.

8.3. Volle Smaken is niet verplicht om meerwerk te aanvaarden en kan ter zake verlangen datdaarvoor een separate overeenkomst wordt gesloten.

8.4. Meerwerk kan tot gevolg hebben dat overeengekomen termijnen buiten de verantwoordelijkheid van Volle Smaken worden overschreden.

## **9. Acceptatietest en oplevering**

9.1. Indien de overeenkomst strekt tot het maken of ontwikkelen van een website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, zal de Wederpartij in de gelegenheid worden gesteld om een acceptatietest uit te voeren. De acceptatietest zal worden uitgevoerd door de Wederpartij zelf of een door de Wederpartij, voor haar rekening en risico in te schakelen, derde. De acceptatietest wordt uitgevoerd met zogenaamde 'dummycontent'.

9.2. De testperiode voor de acceptatietest bedraagt veertien dagen na gereedstelling door Volle Smaken. De Wederpartij dient binnen veertien dagen na het verstrijken van de testperiode de resultaten van de acceptatietest aan Volle Smaken te verstrekken. Indien de Wederpartij hieraan niet voldoet, is Volle Smaken niet verplicht tot het herstellen van eventueel geconstateerde fouten.

9.3. Indien uit de resultaten van de acceptatietest blijkt dat de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur fouten vertoont, zullen deze binnen een redelijke termijn na ontvangst van de resultaten, door Volle Smaken worden hersteld. Onder fouten worden in ieder 4 geval niet verstaan correcties die in eerdere correctierondes aan de orde hadden kunnen worden gebracht, dan wel aanpassingsverzoeken die een wijziging ten opzichte van de overeenkomst inhouden.

9.4. De website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur wordt geacht te zijn opgeleverd, nadat de acceptatietest met positief resultaat is uitgevoerd, dan wel nadat de herstelwerkzaamheden door Volle Smaken zijn afgerond. Indien de testperiode ongebruikt is verstreken, wordt oplevering geacht te hebben plaatsgevonden op de eerste dag na het verstrijken van de testperiode. Indien de testresultaten niet of niet tijdig aan Volle Smaken zijn verstrekt, wordt oplevering geacht te hebben plaatsgevonden op de 15de dag na het verstrijken van de testperiode.

9.5. Volle Smaken is niet verantwoordelijk voor het plaatsen van content in de website,

webapplicatie en/of softwareprogrammatuur. Volle Smaken is evenmin verantwoordelijk voor of verplicht tot het uitvoeren van dataconversie of -migratie. De Wederpartij is verantwoordelijk voor communicatie met en ondersteuning aan de gebruikers van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

## **10. Risico-overgang**

10.1. Het risico gaat over op het moment van oplevering dan wel zoveel eerder als de Wederpartij de feitelijke beschikkingsmacht heeft over de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

10.2. Door de Wederpartij aangebrachte wijzigingen in de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur komen voor rekening en risico van de Wederpartij. Volle Smaken is niet verantwoordelijk, noch aansprakelijk, voor als gevolg daarvan ontstane fouten en schade.

## **11. Garantie**

11.1. Gedurende twee maanden na oplevering heeft de Wederpartij recht op herstel van fouten in de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, mits deze fouten niet reeds in eerdere correctierondes aan de orde hadden kunnen worden gebracht, dan wel uit de resultaten van de acceptatietest hadden moeten blijken, dan wel het gevolg zijn van door de Wederpartij aangebrachte wijzigingen.

11.2. De Wederpartij kan slechts aanspraak maken op herstel indien zij binnen acht dagen na constatering van de fout schriftelijke mededeling daarvan doet aan Volle Smaken.

11.3. Volle Smaken zal binnen een redelijke termijn na ontvangst van de mededeling van een geconstateerde fout herstelwerkzaamheden verrichten. Volle Smaken is slechts gehouden tot het verrichten van herstelwerkzaamheden voor zover de kosten daarvan in redelijke verhouding staan tot de aard, strekking en inhoud van de overeenkomst op basis waarvan de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur is gemaakt en of ontwikkeld.

## **12. Beëindiging**

12.1. Een overeenkomst die strekt tot het maken of ontwikkelen van een website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, eindigt nadat de verplichtingen over en weer zijn uitgevoerd. Tussentijdse beëindiging door de Wederpartij is slechts mogelijk met instemming van Volle Smaken en uitsluitend voor zover de Wederpartij Volle Smaken schadeloosstelt. Onder schadeloosstelling wordt verstaan vergoeding van alle door Volle Smaken in het kader van de overeenkomst gemaakte kosten en betaling van een vergoeding die gelijk staat aan dat deel van de overeenkomst waar door Volle Smaken reeds uitvoering aan is gegeven.

12.2. Een overeenkomst die strekt tot het verlenen van service met betrekking tot een website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur heeft een looptijd van een jaar na

totstandkoming van de overeenkomst en wordt telkens stilzwijgend voor dezelfde duur verlengd. Beëindiging door de Wederpartij vindt plaats door schriftelijke opzegging tegen het einde van de looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. 5 12.3. Indien de Wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt, dan wel wordt ontbonden of geliquideerd, is Volle Smaken gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade.

### **13. Service**

13.1. Onder service wordt verstaan door Volle Smaken verleende diensten ter ondersteuning van de beschikbaarheid, werking en veiligheid van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, zoals onder meer, maar niet uitsluitend, hosting, applicatiebeheer, beveiliging, domeinnaambeheer en supportwerkzaamheden.

### **14. Hosting**

14.1. Indien de service ziet op hosting, zal Volle Smaken zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur en toegang tot de door Volle Smaken in dit verband opgeslagen data, te realiseren. Volle Smaken biedt geen garanties voor wat betreft de exacte up-time.

14.2. Het staat Volle Smaken vrij voor het verlenen van de service naar eigen inzicht gebruik te maken van eigen servers, dan wel servers van derden.

14.3. Volle Smaken is bevoegd om de service geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen in verband met onderhoud. Volle Smaken zal het onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatvinden en de Wederpartij zo tijdig als mogelijk op de hoogte stellen van een geplande buitengebruikstelling van de service.

14.4. Indien de service als gevolg van een storing buiten gebruik is, zal Volle Smaken de Wederpartij hiervan in kennis stellen en zich inspannen de storing zo spoedig als mogelijk te verhelpen.

14.5. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van het buitengebruik zijn van de service in de zin van artikel 14.2 en 14.3. 14.6. Volle Smaken kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand en omvang van dataopslag waarvan de Wederpartij gebruik kan maken. Bij overschrijding van dit maximum is Volle Smaken bevoegd aanvullende kosten in rekening te brengen. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor gevolgen van het overschrijden van het maximum voor dataverkeer en dataopslag, zoals het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van data.

14.7. Indien Volle Smaken constateert dat door of als gevolg van het gebruik van de Wederpartij van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur het functioneren van

de door Volle Smaken verleende service aan de Wederpartij en/of derden in gevaar dreigt te komen, is Volle Smaken bevoegd om alle maatregelen te treffen die redelijkerwijs nodig zijn om dit gevaar af te wenden, waaronder onder meer, maar niet uitsluitend het (tijdelijk) buiten gebruik stellen of beperken van de service aan de Wederpartij. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg daarvan.

14.8. Door Volle Smaken uit te voeren back-ups worden met de nodige zorgvuldigheid uitgevoerd. Dit sluit echter niet uit dat een back-up fouten kan bevatten. Volle Smaken is daarvoor niet aansprakelijk. Werkzaamheden met betrekking tot het terugzetten van een back-up of het herstellen van een back-up worden verricht tegen de overeengekomen tarieven voor support.

14.9. Bij beëindiging van de service wordt de Wederpartij in staat gesteld een back-up van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur voor eigen gebruik op te slaan, waarna Volle Smaken de door haar opgeslagen back-up(s) zal vernietigen.

## **15. Applicatiebeheer**

15.1. Indien de service ziet op applicatiebeheer, zal Volle Smaken zich inspannen om de beschikbare, meest recente en noodzakelijke updates met betrekking tot de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur uit te voeren. Volle Smaken biedt geen garanties voor wat betreft de werking van de beschikbare updates.

15.2. Volle Smaken is bevoegd naar eigen inzicht te bepalen op welk moment welke update uitgevoerd wordt. Volle Smaken is niet verplicht tot het uitvoeren van een update wanneer deze naar haar inzicht slechts van beperkte betekenis is.

15.3. Nadat een update is uitgevoerd wordt de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur door Volle Smaken in een testomgeving getest. Dit sluit echter niet uit dat er na deze test alsnog fouten kunnen optreden. Volle Smaken is daarvoor niet verantwoordelijk. Het herstellen van dergelijke fouten vindt plaats tegen de overeengekomen tarieven voor support.

15.4. Indien door Volle Smaken in de testomgeving fouten worden geconstateerd die tot een aanpassing van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur noodzakelijk zijn, zal zij de Wederpartij daarover informeren. Volle Smaken is niet gehouden tot het uitvoeren van de aanpassingen aan de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, zonder dat daarvoor door de Wederpartij een aanvullende opdracht wordt verstrekt. De kosten daarvan komen voor rekening van de Wederpartij.

15.5. Indien de Wederpartij een volgens Volle Smaken noodzakelijke update of aanpassing aan de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur niet wenst uit te voeren, is Volle Smaken gerechtigd haar service te beëindigen. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet updaten of aanpassen van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

## **16. Beveiliging**

16.1. Indien de service ziet op beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur is Volle Smaken afhankelijk van de regels en procedures van de instantie die de betreffende SSL-certificaten uitgeeft dan wel registreert. De betreffende instantie beslist over de aanvraag, toekenning en het gebruik van het SSL-certificaat. Volle Smaken vervult in dit verband uitsluitend een bemiddelende rol en biedt geen garantie voor wat betreft de toekenning van de aanvraag. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het tijdig en correct opvolgen van de ter zake van de aanvraag, toekenning en het gebruik van het SSL-certificaat verstrekte instructies.

16.2. Na implementatie van het SSL-certificaat wordt de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur volledig geborgd door de uitgevende instantie. Volle Smaken is hierin geen partij en niet aansprakelijk voor fouten in de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

## **17. Domeinnaambeheer**

17.1. Indien de service ziet op domeinnaambeheer is Volle Smaken afhankelijk van de regels en procedures van de instantie die de betreffende domeinnaam uitgeeft dan wel registreert. De betreffende instantie beslist over de aanvraag, toekenning en het gebruik van de domeinnaam. Volle Smaken vervult in dit verband uitsluitend een bemiddelende rol en biedt geen garantie voor wat betreft de toekenning van de aanvraag. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het tijdig en correct opvolgen van de ter zake van de aanvraag, toekenning en het gebruik van de domeinnaam verstrekte instructies. Type- of schrijffouten zijn de verantwoordelijkheid van de Wederpartij.

17.2. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van inbreuken op, dan wel vervallen van de rechten van de Wederpartij op of met betrekking tot een domeinnaam. Evenmin is Volle Smaken aansprakelijk voor schade als gevolg van het aanvragen of verkrijgen door een derde van eenzelfde of gelijkende domeinnaam voor, gedurende of na de registratieprocedure ten behoeve van de Wederpartij.

17.3. Indien Volle Smaken ten behoeve van de Wederpartij een domeinnaam op haar eigen naam registreert, zal Volle Smaken tegen vergoeding van de daarmee gemoeide kosten medewerking verlenen aan verzoeken van de Wederpartij tot aanpassing van DNS instellingen, verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

17.4. De Wederpartij vrijwaart Volle Smaken van iedere schade of aansprakelijkheid die verband houdt met de registratie en het gebruik van een domeinnaam door of namens de Wederpartij.

17.5. Het bepaalde in dit artikel 17 is van overeenkomstige toepassing indien de service IP adressen omvat.

## 18. Support

18.1. Onder support wordt verstaan het aanpassen van programmatuur, content en instellingen met betrekking tot de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, het onderzoeken, verhelpen en geven van advies bij problemen met betrekking tot de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, het geven van trainingen en het uitvoeren van onderhoud en zoekmachineoptimalisatie met betrekking tot de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

18.2. Onder support wordt niet verstaan werkzaamheden die worden uitgevoerd in het kader van een overeenkomst die strekt tot het maken of ontwikkelen van een website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

18.3. Wanneer Volle Smaken een supportverzoek ontvangt, zal zij op voorhand een geschatte tijdsduur en eventuele kostenindicatie geven. Na schriftelijk akkoord van de Wederpartij door middel van e-mail of een zogenaamd e-ticket, worden de supportwerkzaamheden uitgevoerd.

18.4. Indien bij de uitvoering blijkt dat het gewenste resultaat extra tijd en/of kosten met zich brengt dan op voorhand geschat, zal Volle Smaken de Wederpartij daarover informeren. Na schriftelijk akkoord van de Wederpartij door middel van e-mail of een zogenaamd e-ticket, worden de supportwerkzaamheden voortgezet.

18.5. Indien de supportwerkzaamheden het aanpassen van programmatuur, content en instellingen met betrekking tot de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur betreft, zal de Wederpartij in de gelegenheid worden gesteld om een acceptatietest uit te voeren. Het bepaalde in de artikelen 9, 10 en 11 van deze algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

18.6. Indien de supportwerkzaamheden het onderzoeken, verhelpen en geven van advies bij problemen met betrekking tot de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur betreft, zal Volle Smaken zich inspannen om binnen de overeengekomen bereikbaarheid, reactietijd en uitvoeringsplanning de noodzakelijke werkzaamheden te verrichten om de gevolgen van het probleem zoveel mogelijk te beperken. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het probleem.

18.7. Indien de supportwerkzaamheden het uitvoeren van zoekmachineoptimalisatie betreft, zal Volle Smaken zich inspannen om de vindbaarheid van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur op internet te verbeteren. Volle Smaken is niet verantwoordelijk voor het al dan niet behalen van specifieke bezoekersaantallen, vindresultaten of plaatsing, ranking en wat dies meer zij, op websites van derden.

18.8. Supportwerkzaamheden worden in rekening gebracht conform de daarvoor overeengekomen tarieven. Betaling vindt plaats achteraf, dan wel door het aantal bestede uren in mindering te brengen op het door de Wederpartij afgenomen en reeds betaalde voordeeluren pakket.

18.9. Support wordt uitsluitend verleend aan de Wederpartij dan wel door de Wederpartij uitdrukkelijk en schriftelijk aangewezen derden. De kosten daarvan blijven voor rekening van de Wederpartij.

## **19. Bereikbaarheid support**

19.1. Volle Smaken is op werkdagen tussen 09.00 en 17.30 uur bereikbaar voor support door middel van telefoon of via het support e-mailadres.

19.2. Uitsluitend wanneer dit expliciet in de overeenkomst is bepaald, kan de Wederpartij voor support gebruik maken van het noodnummer, waarop Volle Smaken buiten kantooruren (van 17:30 tot 09:00) bereikbaar is. Het gebruik van het noodnummer is slechts voorbehouden voor spoedeisende gevallen die van kritische betekenis zijn. Het staat Volle Smaken vrij om verzoeken die via het noodnummer binnenkomen, uit te stellen tot de volgende werkdag wanneer de aard en spoedeisendheid van het verzoek dit toelaten.

19.3. Uitsluitend wanneer dit expliciet in de overeenkomst is bepaald, kan de Wederpartij met betrekking tot support aanspraak maken op een specifiek opgegeven bereikbaarheid, reactiesnelheid en actieplan.

## **20. Intellectuele eigendomsrechten**

20.1. Volle Smaken behoudt alle intellectuele eigendomsrechten voor op de bij de aanbidding, de overeenkomst en bij de uitvoering van de overeenkomst ontwikkelde en/of ter beschikking gestelde documenten, bestanden, programmatuur en wat dies meer zij, van welke aard ook. Deze blijven het eigendom van Volle Smaken, haar licentiegevers en/of door of namens Volle Smaken ingeschakelde derden, en mogen niet aan derden worden overgedragen of ter hand gesteld zonder uitdrukkelijke toestemming van Volle Smaken. De Wederpartij kan met voorafgaande schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Volle Smaken de beschikking krijgen over de broncode van de gebouwde webapplicatie zodat doorontwikkeling door een derde partij mogelijk is.

20.2. De Wederpartij erkent dat Volle Smaken dan wel haar licentiegevers, of een door of namens Volle Smaken ingeschakelde derde, eigenaar is van de intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de door Volle Smaken verstrekte documenten, bestanden, programmatuur en wat dies meer zij, van welke aard ook. De Wederpartij zal deze intellectuele eigendomsrechten niet aanvechten en laat na deze intellectuele eigendomsrechten op eigen naam te laten registreren of op andere wijze ten gunste van zichzelf bescherming van deze rechten te verkrijgen.

20.3. De Wederpartij zal aanduidingen van rechten van intellectuele eigendom op de documenten, bestanden, programmatuur en wat dies meer zij, als ook op eventuele kopieën daarvan, niet verwijderen. Op kopieën dienen de genoemde aanduidingen op gelijke wijze te worden aangebracht als op het origineel.

20.4. Ter bescherming van de in dit artikel bedoelde rechten zal de Wederpartij voldoende maatregelen treffen om geheimhouding te verzekeren met betrekking tot de door Volle Smaken verstrekte documenten, bestanden, programmatuur en wat dies meer zij.

20.5. Het is Volle Smaken, haar licentiegevers en door of namens haar ingeschakelde derden toegestaan om technische maatregelen ter bescherming van de in dit artikel bedoelde rechten te nemen.

20.6. De Wederpartij is zonder voorafgaande schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Volle Smaken niet gerechtigd bedoelde documenten, bestanden, programmatuur en wat dies meer zij, te verveelvoudigen, openbaar te maken, aan derden ter inzage of in gebruik te geven, of aan derden over te dragen, dan wel deze te gebruiken voor een ander doel dan eigen gebruik.

## **21. Overmacht**

21.1. Onder overmacht in de zin van artikel 6:75 BW wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan fouten in de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur als gevolg van handelen of nalaten van derden, waaronder tevens wordt begrepen kwaadwillende acties van derden. De gevolgen van dergelijke fouten komen niet voor rekening en risico van Volle Smaken. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor schade als gevolg daarvan.

21.2. Niet nakoming van de zijde van Volle Smaken van enige verplichting uit de overeenkomst het gevolg is van het niet beschikbaar of bereikbaar zijn van internet of andere online diensten, waar Volle Smaken voor de uitvoering van de overeenkomst van afhankelijk is, kwalificeert als overmacht in de zin van artikel 6:75 BW. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor schade als gevolg daarvan.

21.3. Niet nakoming van de zijde van Volle Smaken van enige verplichtingen uit de overeenkomst als gevolg van calamiteiten, zoals diefstal, brand, wateroverlast, stroomstoring, natuurgeweld, menselijk geweld, oproer, oorlog en epidemie, kwalificeert 9 eveneens als overmacht in de zin van artikel 6:75 BW. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor schade als gevolg daarvan.

## **22. Aansprakelijkheid**

22.1. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor schade, tenzij deze het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van tot de directie of de bedrijfsleiding van Volle Smaken behorende personen.

22.2. In alle gevallen is de door Volle Smaken te vergoeden schade beperkt tot een vergoeding van redelijke kosten in de zin van artikel 6:96 lid 2 BW en slechts voor zover deze in direct verband staan met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust. In geen geval is Volle Smaken verplicht tot het vergoeden van geleden verlies of gederfde winst. Vergoeding van gevolgschade is uitgesloten.

22.3. In alle gevallen is de hoogte van de door Volle Smaken te vergoeden schade gemaximeerd tot het bedrag dat in voorkomend geval onder haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd of, indien niet tot uitkering wordt overgegaan of indien het een niet verzekerd geval betreft, tot het bedrag dat de Wederpartij op grond van de overeenkomst verschuldigd is te betalen. Indien dit een doorlopende overeenkomst betreft, is de te vergoeden schade gemaximeerd tot eenmaal het op grond van de overeenkomst verschuldigde jaarbedrag. In alle gevallen is de te vergoeden schade gemaximeerd tot € 1.000,=.

## **23. Vrijwaring**

23.1. Volle Smaken is niet verantwoordelijk voor de aard, inhoud en het gebruik van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur en is niet aansprakelijk voor enige schade die daaruit kan voortvloeien.

23.2. De Wederpartij vrijwaart Volle Smaken van iedere schade of aansprakelijkheid in verband met de aard, inhoud en het gebruik van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, waaronder ook schade en aansprakelijkheid als gevolg van ondeskundig gebruik door de Wederpartij, dan wel gebruikers van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

23.3. De Wederpartij is verantwoordelijk voor de naleving van de aan de aard, inhoud en het gebruik van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur gerelateerde wet- en regelgeving, waaronder specifiek, maar niet uitsluitend, de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

23.4. De Wederpartij staat er voor in dat de aard, inhoud en het gebruik van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur geen inbreuk maken op rechten van derden, waaronder specifiek, maar niet uitsluitend, grondrechten, privacyrechten en intellectuele eigendomsrechten.

23.5. Indien blijkt dat door middel van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, is Volle Smaken bevoegd om, zo nodig, maatregelen te treffen om de inbreuk te stoppen. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg daarvan.

23.6. Indien Volle Smaken misbruik constateert door de Wederpartij van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur of door middel daarvan, is zij bevoegd alle nodige maatregelen te treffen om het misbruik tegen te gaan. Dit kan bestaan uit het opschorten van haar verplichtingen uit de overeenkomst, het beëindigen van de overeenkomst, het treffen van rechtsmaatregelen en het doen van strafrechtelijke aangifte. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg daarvan.

23.7. De Wederpartij vrijwaart Volle Smaken van iedere schade of aansprakelijkheid wegens het niet naleven van wet- en regelgeving, inbreuk op rechten van derden en misbruik van of door middel van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

## **24. Veiligheidsmaatregelen**

24.1. De Wederpartij is verantwoordelijk alle nodige maatregelen te treffen, waartoe zij al dan niet wettelijk verplicht is, om de veiligheid van derden te waarborgen in relatie tot de aard, inhoud en het gebruik van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

24.2. Indien de overeenkomst een verplichting voor Volle Smaken inhoudt te voorzien in een nader bepaalde, specifiek beschreven, vorm van beveiliging met betrekking tot de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, zal Volle Smaken zich inspannen een beveiligingsniveau te realiseren dat gelet op de stand van de techniek van dat moment volstaat.

24.3. Indien door het voortschrijden van tijd, een wijziging van wet- of regelgeving, vernieuwde technieken, inzichten of andere omstandigheden een hoger niveau van beveiliging gewenst of noodzakelijk is, dient de Wederpartij Volle Smaken een opdracht te verstrekken tot het uitvoeren van de nodige aanpassingen. De kosten daarvan komen voor rekening van de Wederpartij.

24.4. Volle Smaken is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet treffen van noodzakelijke veiligheidsmaatregelen of het niet laten uitvoeren van aanpassingen door de Wederpartij. De Wederpartij vrijwaart Volle Smaken ter zake van iedere schade of aansprakelijkheid van derden.

## **25. Geheimhouding**

25.1. Volle Smaken zal al hetgeen dat tot haar kennis komt in het kader van de overeenkomst of bij de uitvoering daarvan, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter weet of redelijkerwijs kan vermoeden, geheim houden en niet zonder toestemming van de Wederpartij aan derden openbaren, tenzij Volle Smaken daartoe gehouden is op grond van de overeenkomst, deze algemene voorwaarden, de wet of op rechterlijk bevel.

25.2. Onverminderd het bepaalde in artikel 25.1 is Volle Smaken bevoegd om hetgeen zij voor de Wederpartij heeft gemaakt of ontwikkeld, en voor zover dit openbaar beschikbaar is, als referentie voor promotiedoeleinden te gebruiken.

## **26. Anti-wervingsbeding**

26.1. Het is de Wederpartij niet toegestaan om, gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot een jaar na het einde daarvan, medewerkers van Volle Smaken die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst in dienst te nemen, dan wel anderszins direct of indirect voor zich te laten werken, zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Volle Smaken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

## **27. Contractsoverneming**

27.1. Volle Smaken is bevoegd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde in verband met de overdracht van een onderneming. De Wederpartij verleent bij voorbaat zijn medewerking aan een dergelijke overdracht.

## **28. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

28.1. Op alle door Volle Smaken gedane aanbiedingen en door haar gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van de bepalingen van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

28.2. Alle geschillen, van welke aard ook, verband houdende met of voortvloeiende uit door Volle Smaken gedane aanbiedingen en met haar gesloten overeenkomsten worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank te Amsterdam.

