

Algemene voorwaarden - YOiS b.v. t.h.o.d.n. ICT2MKB

Artikel 1: Definities

In onze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **YOiS b.v.:** alle ondernemingen en handelsnamen die eigendom zijn van YOiS b.v. of aan haar gelieerde dochterondernemingen alsook franchisenemers in het bijzonder de volgende namen ICT2MKB, ICT2MKB.nl, ICT2MKB SERVICES. Deze algemene voorwaarden gelden tevens voor alle zelfstandige ICT2MKB SERVICES vestigingen en/of erkende partners opererend uit naam van ICT2MKB of ICT2MKB SERVICES.
2. **Dienstverlener:** de medewerker van YOiS b.v. die op verzoek van de Afnemer telefonisch, aan Huis of het Bedrijf service verleent.
3. **Afnemer:** de natuurlijke of rechtspersoon (ook wel particuliere respectievelijk zakelijke Klant genoemd). Hieronder wordt mede verstaan de persoon of entiteit die feitelijk van de Service gebruik maakt.
4. **Diensten:** alle dienstverlening die het onderwerp is van een Overeenkomst waaronder begrepen maar niet beperkt tot het leveren van Software, programmeringswerkzaamheden, hosting, server management, project management, het exploiteren en beheren van databases en het monitoren van bovenstaande.
5. **E-mailadres:** een op naam van Afnemer gesteld uniek adres, waarmee elektronische berichten uitgewisseld kunnen worden.
6. **Hardware:** personal computer of randapparatuur van de Afnemer en bijbehorende voorzieningen, toebehoren, software, elementen of accessoires of elke combinatie daarvan.
7. **Huis:** het woonadres van de particuliere Afnemer.
8. **Garantiezegel:** een sticker aangebracht door YOiS b.v. en /of haar leveranciers op hardware of op onderdelen hiervan.
9. **Internet:** een wereldwijd geheel van gekoppelde computernetwerken, host-computers, databanken en infrastructurele telecommunicatie voorzieningen.
10. **Bedrijf:** de fysieke werklocatie(s) van de zakelijke Afnemer.
11. **Basisconfiguratie:** de systeeminstellingen en de configuratie van de Hardware van de Afnemer zoals deze door YOiS b.v. geregistreerd worden.
12. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen YOiS b.v. en de Afnemer.
13. **Partijen:** Afnemer en YOiS b.v. gezamenlijk.
14. **Service:** de dienstverlening van YOiS b.v. voor een particuliere of zakelijke Afnemer, waarbij via de telefoon, aan Huis, op het Bedrijf of in de Service Ruimte Soft- en Hardware storingen verholpen kunnen worden.
15. **Reparatie service:** de dienstverlening van YOiS b.v., waarbij storingen aan Hardware verholpen kunnen worden door het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en/of het vervangen van versleten of defecte onderdelen.
16. **Service Ruimte:** YOiS b.v. Service ruimtes waarin reparaties of services worden verricht.
17. **Software:** Gelicenceerde en officiële besturingssystemen, programma's of toepassingen voor personal computers en randapparatuur alsmede de computerprogrammatuur die YOiS b.v. aan Klant in gebruik geeft, zoals omschreven in een Overeenkomst.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen en op alle door ons aangegane overeenkomsten, hoe ook genaamd. Met name zijn deze voorwaarden ook van toepassing op door ons aangegane overeenkomsten tot levering van zaken aan onze kopers zoals alle aanbiedingen, advertenties, prijslijsten, prijsopgaven, offertes alsmede op alle Overeenkomsten die tussen YOiS b.v. en de Koper worden gesloten.
2. Waarin in deze algemene voorwaarden gesproken wordt over “koper” moet hieronder worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die, tot ons in een contractuele relatie staat uit hoofde van een met ons gesloten koopovereenkomst, of een andersoortige overeenkomst wenst aan te gaan. Met name wordt onder “koper” ook verstaan degene wiens opdracht en voor wiens rekening zaken worden geleverd.
3. Van het in deze algemene voorwaarden bepaalde kan uitsluitend worden afgeweken indien en voor zover zulks uitdrukkelijk, schriftelijk is overeengekomen. Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen indien nadrukkelijk aangegeven Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn op bepaalde diensten en/of producten. Mochten er tussen de Aanvullende Voorwaarden en deze Algemene Voorwaarden verschillen bestaan dan gelden, in beginsel, die bepalingen uit de Aanvullende Voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden, tenzij anders is bepaald. De Afnemer aanvaardt de Aanvullende Voorwaarden door gebruik te maken van de diensten en/of producten waarvoor de Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn.
4. Indien ook de koper naar (zijn) algemene voorwaarden verwijst, zijn de voorwaarden van de koper niet van toepassing. Dit is alleen anders indien en voor zover de toepasselijkheid van de voorwaarden van de koper niet in strijd komen met onze algemene voorwaarden, dan is slechts het in onze voorwaarden bepaalde van toepassing. Enig andersluidend beding in de voorwaarden van de koper doet aan het voorgaande niet af.
5. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van "levering (van zaken)", wordt daaronder tevens verstaan het verrichten van diensten en werkzaamheden van welke aard dan ook.

Artikel 3. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

1. YOiS b.v. behoudt 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 schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
3. Wijzigingen worden tevens op de website van YOiS b.v. bekend gemaakt.

Artikel 4. Aanbiedingen, offertes, prijsopgaven

1. Al onze offertes dienen te worden aangemerkt als uitnodigingen aan de potentiële koper tot het doen van een aanbod. Zij binden ons derhalve op geen enkele wijze, tenzij in de offerte zelf uitdrukkelijk en ondubbelzinnig (schriftelijk) het tegendeel is bepaald. De aan ons gegeven order geldt als aanbod, welke eerst na schriftelijke bevestiging onzerzijds (de zogenaamde orderbevestiging) geacht wordt door ons te zijn aanvaard.
2. Van de door ons gedane offertes maken deel uit- met name ook wat betreft het in het vorige lid bepaalde - : ontwerpen, tekeningen, modellen, monsters, beschrijvingen, afbeeldingen en dergelijke, alsmede eventuele bijlagen en bescheiden die op onze offertes betrekking hebben. Dit alles blijft, evenals door ons in dit verband gemaakte gereedschappen, ons eigendom, moet op ons verzoek aan ons worden teruggegeven en mag zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden gekopieerd en/of aan derden worden afgegeven. Tevens behouden wij ons alle uit hoofde van intellectuele en industriële eigendom eventueel bestaande rechten voor.
3. Prijsvermeldingen op de websites van YOiS b.v. , eventuele folders en advertenties zijn geen offerte.
4. Door YOiS b.v. op verzoek van de Afnemer uitgebrachte aanbiedingen, offertes of prijsopgaven hebben een geldigheidsduur van 21 dagen na dagtekening en zijn, tenzij anders overeengekomen, vrijblijvend.
5. Opgegeven levertijden zijn slechts indicatief met betrekking tot levertijden mbt materiaal.

Artikel 5: Acceptatie en totstandkoming van de overeenkomst

1. Afnemer en YOiS b.v. komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige Overeenkomst tot stand komt, behoudens het recht van YOiS b.v. zoals is verwoord in artikel 3 lid 2. Met name ook het ontbreken van een gewone handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van YOiS b.v. gelden, voor zover de wet dat toelaat, hierbij als een vermoeden van bewijs.
2. YOiS b.v. behoudt zich het recht voor om de totstandkoming van een Overeenkomst onder meer afhankelijk te stellen van de kredietwaardigheid van de Afnemer en om betaling voorafgaand aan de levering of een andere waarborg voor betaling te eisen.
3. Wijzigingen en/of aanvullingen, waaronder annuleringen van reeds gesloten overeenkomsten, gelden slechts indien en voor zover schriftelijk door YOiS b.v. bevestigd.
4. Overeenkomsten komen eerst tot stand wanneer YOiS b.v. een bestelling of reparatieopdracht op haalbaarheid heeft beoordeeld. YOiS b.v. heeft het recht om zonder opgaaf van redenen bestellingen of opdrachten niet te accepteren.
5. YOiS b.v. heeft het recht een Afnemer om haar moverende redenen te weigeren. Omtrent de reden van de weigering is YOiS b.v. niet verplicht een verklaring te geven.
6. Een overeenkomst met YOiS b.v. komt eerst tot stand wanneer wij een aan ons gegeven order schriftelijk hebben aanvaard. Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop wij de orderbevestiging verzenden.
7. De koper is aan zijn order, in welke vorm dan ook aan ons gegeven, gebonden na een periode van 8 dagen vanaf dagtekening van de order (tevens indien het een mondeling verstrekte order betreft). Echter een verklaring van de koper dat hij zijn order wenst te annuleren of te wijzigen afgegeven gedurende deze periode van 8 dagen, kan derhalve niet voorkomen dat een overeenkomst op basis van de (oorspronkelijke) order tot stand komt, indien wij de order alsnog aanvaarden/bevestigen binnen deze periode van 8 dagen.
8. De door ons aan de koper verzonden orderbevestiging wordt geacht de inhoud van de gesloten overeenkomst volledig en juist weer te geven. De koper wordt geacht met de inhoud van onze orderbevestiging in te stemmen, tenzij hij binnen 8 dagen na dagtekening van onze orderbevestiging schriftelijk aan ons te kennen geeft dat hij zich niet met de inhoud kan verenigen.
9. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen gemaakt en/of gedaan door onze medewerkers, of namens ons gemaakt en/of gedaan door andere personen die als vertegenwoordiger optreden, binden ons alleen indien deze afspraken en/of toezeggingen door onze tot vertegenwoordiging bevoegde bestuurder(s) schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 6: Levering

1. Alle leveringen van diensten aan Huis of op Bedrijf geschieden met berekening van voorrijkosten aan het door Afnemer ten tijde van de Aanmelding opgegeven adres, tenzij anders overeengekomen.
2. YOiS b.v. is steeds gerechtigd diensten en leveringen in gedeelten uit te voeren en deze diensten en leveringen conform deze deelleveringen te factureren. Mits bij opdracht aangegeven is dat deelleveringen niet is toegestaan echter zal dan ook geen aanspraak gemaakt kunnen worden op deel leveringen of opgegeven levertijden.
3. De opgegeven afspraaktijd voor de levering van diensten aan Huis of op Bedrijf geldt slechts bij benadering. Indien de overeengekomen nieuwe afspraaktijd met meer dan 2 uur is overschreven, is YOiS b.v. of Afnemer bevoegd om een nieuwe afspraak voor te stellen. YOiS b.v. is nimmer aansprakelijk voor welke geleden schade dan ook, behoudens ingeval van opzet of grove schuld aan de zijde van YOiS b.v.
4. De opgegeven levertijd voor een Reparatie aan de Hardware van de Afnemer geldt slechts bij benadering. Indien de overeengekomen levertijd is overschreden, is de Afnemer bevoegd om YOiS b.v. per aangetekende brief een redelijke nadere termijn van minimaal 2 weken voor levering te eisen. De Afnemer heeft na overschrijding van de nader gestelde termijn het recht ontbinding te verlangen van de Reparatie, doch ten aanzien van een eventuele termijnoverschrijding is YOiS b.v. nimmer aansprakelijk voor welke geleden schade dan ook, behoudens ingeval van opzet of grove schuld aan de zijde van YOiS b.v.

5. Indien de Afnemer (af)levering weigert of onmogelijk maakt, heeft YOiS b.v. het recht om eventueel de te leveren Hardware voor rekening en risico van de Afnemer op te slaan tot alsnog levering kan plaatsvinden.
6. YOiS b.v. is gerechtigd zich bij de uitvoering van een overeenkomst door derden te laten bijstaan en/of die werkzaamheden - geheel of gedeeltelijk- door derden te laten uitvoeren, hetgeen past in het ICT2MKB concept. indien wordt externe partijen betreft wordt afnemer hierover in kennis gesteld.

Artikel 7. Prijzen

1. Onze prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. Klant is verantwoordelijk voor alle belastingen met betrekking tot het gebruik van de Software en de Diensten. Tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld, komen ten laste van Klant alle kosten verband houdende met het verkrijgen en/of in stand houden van on-line netwerkverbindingen en tele- of datacommunicatie-faciliteiten en tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, exclusief verpakking, kosten voor vervoer en overige kosten.
2. De in offertes, contracten en orderbevestigingen vermelde prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van totstandkoming van de overeenkomst geldende kostenfactoren, zoals valutakoersen, fabrikantenprijzen, grondstof- en materiaalprijzen, loon- en transportkosten, verzekeringspremies, belastingen, invoerrechten en andere heffingen van overheidswege.
3. Wij behouden ons het recht voor om, indien na de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, maar voor de dag van levering, verhogingen in één of meer van de kostenfactoren optreden, deze verhogingen aan de koper in rekening te brengen. Voorts hebben wij het recht om in een dergelijk geval de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren zonder dat rechtelijke tussenkomst vereist is. Dit laatste recht komt ook aan de koper, echter slechts indien wij ons binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst op het standpunt stellen dat uit veranderingen in de kosten een verhoging van de in de opdrachtbevestiging genoemde prijs voortvloeit. Indien de koper van dit recht gebruik maakt, dient hij binnen 5 dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling van ons de ontbinding in te roepen.
4. Indien sprake is van een Overeenkomst met door Klant te betalen periodiek vervallende bedragen, is YOiS b.v. gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een termijn van één maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant niet akkoord gaat met door YOiS b.v. kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven, is Klant gerechtigd binnen 10 (tien) werkdagen de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van YOiS b.v. genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.
5. Voor sommige Diensten en Software van YOiS b.v. geldt een jaarlijkse vergoeding. Deze is telkens bij ingang van het nieuwe jaar, als overeengekomen, verschuldigd. Het bepaalde in artikel 7.2 geldt eveneens ten aanzien van de jaarlijkse vergoeding.

Artikel 8. Aflevering- en leveringstermijnen

1. De door ons opgegeven levertijden gaan in op de dag waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, mits alle gegevens die wij voor de uitvoering van de order nodig hebben in ons bezit zijn. De door ons opgegeven levertijden zullen nimmer zijn te beschouwen als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de individuele overeenkomst.
Bij niet tijdige levering dienen wij derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld.
Ingeval - in afwijking van het bovenstaande - in de individuele overeenkomst uitdrukkelijk een boete op overschrijding van de levertijd is overeengekomen, is deze niet verschuldigd indien de overschrijding van de levertijd het gevolg is van de in artikel 15 van deze algemene voorwaarden genoemde gevallen van overmacht.
2. Tenzij uit de orderbevestiging het tegendeel blijkt, geschiedt de levering van zaken voor rekening en risico van de kopers.
Buitenlandse kopers leveren wij, indien niet anders overeengekomen, af magazijn. Verder reizen de zaken voor rekening en risico van de kopers. Uit- en inklaring wordt door ons verzorgd, doch is voor rekening van de koper.
3. Tenzij kopers zelf voor expediteur zorgen, worden de zaken door ons verzonden op de naar ons oordeel gunstige wijze met door ons te kiezen expediteurs.
4. Verzoekt een koper om de levering van zaken op een andere dan de gebruikelijke wijze te doen plaatsvinden, dan kunnen wij de hieraan verbonden extra kosten aan de koper in rekening brengen.

5. Indien de levering in gedeelten geschiedt, hebben wij het recht iedere levering als een afzonderlijke transactie te beschouwen.
6. De koper is gehouden het gekochte binnen de overeengekomen tijd af te nemen.
Bij gebreke daarvan zijn wij gerechtigd op - zulks te onzer keuze - op grond van het bepaalde in artikel 6:60 Burgerlijk Wetboek te vorderen dat de bevoegde rechter ons van onze verbintenis tot levering van de overeengekomen zaken zal bevrijden, dan wel om zonder voorafgaande ingebrekestelling betaling van koopprijs van het niet afgenomen gedeelte te vorderen.
Indien de koper niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, zijn wij gerechtigd de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst ontbonden te verklaren. Indien de koper in overeenstemming met het bovenstaande in gebreke blijft met betrekking tot betaling der koopsom, worden de zaken geacht te zijn afgeleverd en zullen wij de zaken voor rekening en risico van de koper, tegen vergoeding van alle daaruit voortvloeiende kosten, opslaan.

Artikel 9. Reclame door de koper

1. De koper staat in voor de juistheid en de volledigheid van en is verantwoordelijk voor de gegevens die hij ons verstrekt heeft.
De koper moet waar het in onze offerte, of wat daarvan artikel 2 lid 2 deel uitmaakt, door ons verstrekte gegevens, maten, kleurechtheid en dergelijke betreft, rekening houden met de gebruikelijke spelings en met kleine wijzigingen in de door ons geleverde zaken. Meer in het bijzonder geldt zulks voor afwijkingen van de gecontracteerde hoeveelheid; ook hier dient de koper rekening te houden met gebruikelijke spelings.
De door ons geleverde zaken mogen dus van de omschrijving in de order afwijken indien en voor zover het gaat om kleine maatverschillen, hoeveelheidverschillen en ondergeschikte wijzigingen.
2. Klachten van de koper, die betrekking hebben op gebreken aan zaken die visueel waarneembaar zijn, moeten door de koper binnen 8 dagen na levering aan ons ter kennis worden gebracht. Dit dient te geschieden met daarin een duidelijke nauwkeurige omschrijving van de klacht en onder opgave van de factuur, waarmee de betreffende zaken zijn gefactureerd. Koper dient een zorgvuldige en tijdige controle te verrichten.
3. Gebreken die ten tijde van de levering niet visueel waarneembaar waren, noch bij een zorgvuldige en tijdige controle konden blijken, moeten door de koper binnen 8 dagen na het aan het licht treden van deze gebreken aan ons ter kennis worden gebracht op de wijze als vermeld in lid 2.
4. Ieder vorderingsrecht van de koper jegens ons betrekking hebbend op gebreken in de door ons geleverde zaken, vervalt indien:
 - a. de gebreken niet binnen lid 2 en 3 hiervoor gestelde termijnen en/of niet op de daar aangegeven wijze aan ons ter kennis zijn gebracht;
 - b. de koper ons geen/onvoldoende medewerking verleend ter zake een onderzoek naar de gegrondheid van de klachten;
 - c. de koper de zaken niet op de juiste wijze heeft opgesteld, behandeld, gebruikt, bewaard, of onderhouden of hij de zaken heeft gebruikt of behandeld onder omstandigheden of voor doeleinden anders dan door ons voorzien;
 - d. De toepassing van het vruchtgebruik van de zaken met betrekking tot welke de klachten zijn geuit door de koper wordt voortgezet;
 - e. de in de individuele overeenkomst genoemde garantietermijn is verstreken of, indien een dergelijke termijn ontbreekt, de klachten eerst worden geuit nadat een periode van meer dan 12 maanden sedert de levertijd is verstreken.
5. In geschillen omtrent de kwaliteit van de door ons geleverde zaken zal een onafhankelijk bureau voor kosten van de in het ongelijk gestelde partij een bindende uitspraak doen.
6. Reclame schort de verplichtingen van de Afnemer jegens YOIS b.v. niet op.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. Uitsluitend indien de garantieverplichtingen ter zake de door ons geleverde zaken niet door derden (zoals fabrikanten) op zich zijn genomen, kan de koper jegens ons (garantie-) aanspraken doen gelden. Onze aansprakelijkheid is in dat geval beperkt tot gebreken die een gevolg zijn van fabricage- en materiaalfouten, de afhandeling van de garantie aanspraken zal geschieden door YOiS b.v. .
2. Ingeval van reclame zijn wij, indien de gegrondheid van de reclame, de kwaliteit betreffende, door ons wordt vastgesteld en voor ons tevens aansprakelijkheid als bedoeld in lid 1 bestaat, uitsluitend gehouden tot zulks te onzer keuze: ·a. (kosteloos) herstel van gebreken; ·b. levering van vervangende zaken c.q. onderdelen, na ontvangst van de gebrekkige zaken c.q. onderdelen; ·c. terugbetaling van de ontvangen koopsom/creditering van de aan de koper gezonden factuur met ontbinding zonder rechtelijke tussenkomst van de gesloten overeenkomst, alles voor zover de koopsom, de factuur en de overeenkomst op de geleverde gebrekkige zaken betrekking hebben; ·d. een in overleg met de koper te betalen schadeloosstelling in ander vorm dan hiervoor bedoeld.
3. Indien de koper zonder voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming aan de zaken reparaties en/of wijzigingen heeft uitgevoerd/doen uitvoeren, vervalt elke garantieverplichting onzerzijds, tenzij er sprake is van nalatigheid door YOiS b.v..
4. Behoudens eventuele verplichtingen van ons uit hoofde van het bovenstaande zijn wij nimmer gehouden tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan de koper en anderen, tenzij er sprake is van opzet of schuld onzerzijds (door degenen die ons voor aansprakelijk houdt met de middelen rechtens aan te tonen). blijft het gekochte binnen de overeengekomen tijd af te nemen.
Met name zijn wij ook nimmer aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, directe- of indirecte schade, hoe ook genaamd winstderving en stilstand schade daaronder begrepen - geleden door de opdrachtgever, diens ondergeschikten en bij of door hem tewerkgestelde of derden ontstaan, door hele of gedeeltelijke (her)leveringen van zaken, vertraagde of ondeugdelijke levering, of het uitblijven van levering van zaken of door de zaken zelf.
5. De koper is niet gerechtigd de zaken waarover geen gemotiveerde reclame bestaat terug te zenden. Geschiedt dit zonder geldige redenen toch, dan zijn alle kosten aan terugzending verbonden ten laste van de koper. Wij zijn in dat geval vrij de zaken voor rekening en risico van de koper onder derden op te slaan.
6. De koper is gehouden ons te vrijwaren voor alle aanspraken die derden ter zake van de uitvoering van de overeenkomst tegen ons mochten doel gelden, voor zover de wet zich er niet tegen verzet dat de uit deze aanspraken voortvloeiende schaden en kosten voor rekening van de koper komen.

Artikel 11: Aansprakelijkheidsbeperking

1. YOiS b.v. is nimmer verplicht tot vergoeding van direct of indirect geleden schade, voortvloeiende uit of ontstaan door gebreken aan geleverde goederen of diensten of door het niet, niet tijdig of niet juist functioneren van de door haar te leveren of geleverde goederen en/of diensten, behoudens ingeval van opzet of grove schuld van YOiS b.v. Iedere aansprakelijkheid voor bedrijfsschade (bedrijfsstoring, derving van inkomsten e.d.), gegevensverlies of -vermindering, en/of gevolgschade, door welke oorzaak ook ontstaan, daaronder begrepen vertraging in de levertijd van goederen en diensten, is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. YOiS b.v. is niet aansprakelijk voor de door haar medewerkers en/of de door haar ingeschakelde derden aan de Afnemer of derden toegebrachte schade, uit welke hoofde of door welke oorzaak dan ook, voor zover niet gedekt door de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering van YOiS b.v. behoudens ingeval van aan YOiS b.v. toerekenbare opzet of grove schuld.
3. Voor schade van welke aard dan ook, die is ontstaan of veroorzaakt door onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, of door gebruik voor andere dan normale doeleinden van door YOiS b.v. geleverde goederen, is YOiS b.v. niet aansprakelijk.
4. De Afnemer vrijwaart YOiS b.v. en haar medewerkers voor aanspraken van derden ter vergoeding van materiële en immateriële schade, welke direct of indirect wordt veroorzaakt door (gebruik van) het door YOiS b.v. geleverde.
5. De aansprakelijkheid van YOiS b.v. uit hoofde van de met de Afnemer gesloten Overeenkomst is onder alle omstandigheden beperkt tot het factuurbedrag van de overeenkomst.
6. YOiS b.v. is nimmer aansprakelijk voor schade die Afnemer lijdt door tekortkomingen c.q. weigering van YOiS b.v. bij de uitvoering van de Service waarbij niet gelicentieerde Software van de Afnemer in het geding is.

7. YOiS b.v. is niet aansprakelijk voor de data op de datadragers. De Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) maken van een back-up. Het wordt aanbevolen een back-up te maken vóór het aanbieden van een artikel ter reparatie
8. Indien en voor zover Diensten worden verricht via een door YOiS b.v. aangeboden, geëxploiteerde of onderhouden server of Yois hosting verzorgt, zal YOiS b.v. aan Klant de informatie verstrekken, benodigd voor het gebruik van de server.
9. Klant is indien van toepassing zelf verantwoordelijk voor het installeren, in stand houden en exploiteren van de eigen Sites en voor het correcte gebruik van de Software al dan niet middels de Yois server.

Artikel 12. Eigendomsvoorbehoud en zekerheid

1. Door ons geleverde zaken blijven ons eigendom tot aan het moment van volledige betaling van al hetgeen de koper uit hoofde van, samenhangende met of voortvloeiende uit de door ons geleverde zaken aan ons verschuldigd is. Indien wij zulks nodig oordelen hebben wij het recht van de koper zekerheid ten aanzien van de nakoming van zijn verplichtingen te eisen.
2. De koper heeft niet het recht de niet betaalde zaken in pand te geven daarop bezitloos pandrecht te vestigen of enige ander zakelijk of persoonlijk recht ten behoeve van een derde daarop te vestigen.
3. Onverminderd het hiervoor in dit artikel bepaalde is het de koper toegestaan de zaken aan derden te verkopen, doch zulks uitsluitend in het kader van zijn normale bedrijfsvoering. Alsdan is de koper gehouden de verkregen gelden onverwijld aan ons over te dragen, dan wel, indien niet tegen contante betaling is verkocht, de verkregen vorderingen onverwijld aan ons over te dragen.
4. Indien ten gevolge van bewerking of verwerking door de koper ons eigendomsrecht rustend op de door ons geleverde zaken verloren is gegaan, is de koper verplicht onverwijld ten behoeve van ons een bezitloos pandrecht te vestigen op de zaken ontstaan na de bewerking of verwerking.
5. Wij zijn te allen tijde gerechtigd de zaken die zich onder de koper (of derden) bevinden, maar ons in eigendom toebehoren, onder ons te nemen, zodra wij in redelijkheid kunnen aannemen dat de reële kans bestaat dat de koper niet aan zijn verplichtingen zal voldoen. Het voorgaande laat onverlet de rechten zoals die voor ons voortvloeien uit het gemene recht: met name behouden wij ook het recht de koper na het onder ons nemen van de zaken tot schadevergoeding aan te spreken.
6. De koper is verplicht het risico van brand en diefstal ten aanzien van de niet betaalde zaken te verzekeren en op ons verzoek deze verzekering aan te tonen.
7. Het risico van verlies of beschadiging van Software, informatie, bestanden en/of gegevens die aan Klant via tele- of datacommunicatiefaciliteiten, daaronder begrepen langs elektronische weg, ter beschikking worden gesteld, is voor klant.

Artikel 13. Betaling

1. Betaling dient te geschieden in de Nederlandse valuta ofwel Euro`s, tenzij anders overeengekomen, zonder enige aftrek of korting contant ter plaatse waar wij zijn gevestigd of door overmaking op een door ons aangewezen bank- of girorekening, in beide gevallen onmiddellijk na de levering van de betreffende zaken, althans uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum, dit alles tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Bij betaling per bank of giro geldt de dag van creditering van onze bank of girorekening als de dag van betaling.
2. Indien de koper niet tijdig tot (complete) betaling overgaat, is hij in verzuim zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist. Alsdan hebben wij het recht, indien een voor zover voldoende samenhang bestaat met het niet nakomen van de koper, de nakoming van al onze verbintenissen jegens de koper op te schorten, onverminderd al onze rechten uit het gemene recht voortvloeiend.
3. Ook zijn wij gerechtigd voor alle nog te verrichten leveringen contante betaling voor aflevering van de zaken of garantie voor tijdige betaling te verlangen. Voorts zijn wij alsdan gerechtigd de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, waarbij op de koper alsdan de verplichting rust tot teruggave van de geleverde zaken, dan wel de verplichting tot anderszins ongedaan maken van de door ons verrichte prestatie, onverminderd ons recht op schadevergoeding. Blijft de koper in gebreke met tijdige betaling, dan verbeurt hij aan ons, dan wel de kredietverzekeraar van verkoper, zonder dat een nadere aanzegging onzerzijds nodig is, vanaf de vervaldatum tot aan de dag der complete betaling een rente gelijk aan de wettelijke rente plus 4 % per jaar, berekend over het niet betaalde bedrag, welke rente onmiddellijk zonder nadere ingebrekestelling opeisbaar is.

4. Alle met de incasso van gefactureerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtelijke incassokosten) komen ten laste van de debiteur. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 2 % van de hoofdsom met een minimum van € 50,- alles exclusief omzetbelasting. Bovendien zijn alle nadelige gevolgen van koersverlies of anderszins uit te late betaling of niet betaling voortvloeiend voor rekening van de koper, zelfs al zou koper volgens de in zijn land bestaande bepalingen tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldaan hebben, doch omstandigheden of maatregelen buiten zijn controle de transfer hebben doen plaatsvinden op voor ons nadelige wijze.
5. Betalingen strekken conform artikel 6:44 Burgerlijk Wetboek eerst in mindering op de in lid 3 bedoelde kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom en de lopende rente.
6. Indien in de financiële positie van koper na het tot stand komen van de overeenkomst, doch voor de aflevering der zaken een aanzienlijke verslechtering optreedt, zijn wij gerechtigd geheel of gedeeltelijk af te zien van verdere uitvoering van de overeenkomst, dan wel een wijziging van de betalingsvoorwaarden te vorderen.
7. Verkoper kan zijn vorderingen uit hoofde van alle transacties overdragen aan een kredietverzekeraar naar zijn keuze.
8. YOiS b.v. zal telkens uitdrukkelijk vermelden of prijzen inclusief dan wel exclusief BTW zijn.
9. Het voor een Support op locatie, Remote support of in de Service Ruimte verschuldigde bedrag wordt op basis van tijd en materialen aan de Afnemer in rekening gebracht. Tevens kunnen aanvullende bedragen in rekening worden gebracht, zoals speciale onderzoekskosten, vervoerskosten, opslagkosten of leveringskosten, waarvan YOiS b.v. voor zover mogelijk de Afnemer vooraf zal informeren indien zij verschuldigd worden.
10. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is betaling, zonder korting of verrekening, per factuur onder de wettelijk geldende betalingscondities, bij aflevering verschuldigd.
11. YOiS b.v. is te allen tijde gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van 50%. Zolang de vooruitbetaling niet is geschied of geen zekerheid is gesteld, is YOiS b.v. niet tot (verdere) uitvoering van de overeenkomst verplicht.
12. Indien het verschuldigde bedrag van een Service (mede) op basis van tijd wordt vastgesteld wordt de urenverantwoording van de Service in minuten berekend en naar boven afgerond naar de door YOiS b.v. gehanteerde tijdblokken. De urenverantwoording begint op moment van binnenkomst bij een Afnemer en eindigt op moment van vertrek.
13. Indien de Service vereist dat YOiS b.v. een Hardware van de Afnemer ter Reparatie dient mee te nemen, zal YOiS b.v. eenmalig vervoerskosten (per vervoer) in rekening brengen.
14. Bij een overschrijding van een overeengekomen betalingstermijn is de Afnemer zonder nadere in gebreke stelling in verzuim. Bij liquidatie, surseance of faillissement van de Afnemer, alsook bij overname van diens bedrijf door een derde, vervalt een overeengekomen betalingstermijn en treedt dadelijk verzuim in.
15. In geval van verzuim wordt de Afnemer dadelijk over het openstaande bedrag wettelijke rente, verhoogd met twee procentpunten, verschuldigd. Alle kosten die Yois b.v maakt ter inning van haar vordering maken deel uit van haar vordering.
16. De rechten van YOiS b.v. met betrekking tot kosten voor niet tijdige betaling laten alle overige rechten van YOiS b.v. onverlet.
17. YOiS b.v. kan de betaling toewijzen aan andere openstaande facturen van de Afnemer.
18. YOiS b.v. kan bedragen voor tarieven, minimumbedragen en de grondslag voor metingen wijzigen. Deze wijzigingen worden minimaal 30 dagen voordat deze ingaan aan Afnemer bekend gemaakt. Wijzigingen gaan in op de eerste van de volgende data: de eerste factuurdatum of de eerste dag van de betalingsperiode of na de ingangsdatum die YOiS b.v. in de kennisgeving opgeeft.
19. De Afnemer ontvangt het voordeel van eventuele prijsverlagingen ter zake van bedragen die verschuldigd worden op of na de ingangsdatum van de prijsverlaging.
20. YOiS b.v. kan worden verplicht bepaalde wettelijke bijdragen te verrekenen op sommige van haar diensten, bijvoorbeeld een verwijderingsbijdrage indien Afnemer YOiS b.v. verzoekt Hardware te verwijderen.
21. De verplichting van de Afnemer tot betaling van de verschuldigde bedragen is onvoorwaardelijk en komt niet in aanmerking voor beroep op verrekening.

Artikel 14: Garanties

1. Voor elke dienstverlening van YOiS b.v. , waarbij aan Huis of op Bedrijf Soft- en Hardware storingen verholpen kunnen worden, garandeert YOiS b.v. dat YOiS b.v. zich zal inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap te verrichten, een en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de beschrijving van de Service in deze Algemene Voorwaarden, of in een Overeenkomst van YOiS b.v. mag worden verwacht.
2. Voor elke dienstverlening van YOiS b.v. waarbij een storing aan een Hardware van Afnemer op een YOiS b.v. Service Ruimte verholpen kan worden, garandeert YOiS b.v. dat YOiS b.v. zich zal inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap te verrichten, een en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de beschrijving van de Service in deze Algemene Voorwaarden, of in een Overeenkomst van YOiS b.v. mag worden verwacht.
3. Voor elke dienstverlening van YOiS b.v., waarbij telefonisch Soft- en Hardware storingen verholpen kunnen worden garandeert YOiS b.v. dat YOiS b.v. zich zal inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap te verrichten, een en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de beschrijving van de Service in deze Algemene Voorwaarden, of in een Overeenkomst van YOiS b.v. mag worden verwacht.
4. Garantie voor de Reparatie aan een Hardware vervalt bij verwijdering of wijziging van de Hardware door de Afnemer nadat de Reparatie is voltooid, of bij verwijdering of wijziging van het Garantiezegel van de Hardware.
5. YOiS b.v. garandeert geen ononderbroken of foutloze werking van een verholpen storing noch dat YOiS b.v. alle storingen zal verhelpen.
6. YOiS b.v. levert onderdelen bij de Reparatie van een Hardware zonder garanties van enige aard, tenzij anders door YOiS b.v. aangegeven. Fabrikanten, ontwikkelaars, leveranciers, of uitgevers kunnen echter hun eigen garanties aan de Afnemer verlenen. Dergelijke garanties, voor zover van toepassing, staan omschreven in de toepasselijke licentieovereenkomsten.
7. YOiS b.v. kan niet garanderen dat alle systeemfuncties en programmatuur van de Afnemer na het verhelpen van een Soft- en Hardware storing op dezelfde of op correcte wijze zullen functioneren. YOiS b.v. adviseert de Afnemer om voorafgaand aan het verhelpen van storingen back-ups te (laten) maken van alle bestanden. YOiS b.v. aanvaardt bij het uitblijven hiervan ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
8. Indien en voor zover YOiS b.v. apparatuur van derden aan de Afnemer levert, zullen, mits dat door YOiS b.v. schriftelijk aan Afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. De Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Afnemer ter inzage bij YOiS b.v. en YOiS b.v. zal deze kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen YOiS b.v. en Afnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Artikel 15. Overmacht

1. Onder overmacht dient te worden verstaan, elke omstandigheid buiten onze macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van ons kan worden gevergd (niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming). Onder overmacht wordt mede verstaan: oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard ook, blokkade, boycot, natuurrampen, epidemieën, gebrek aan grondstoffen, verhindering en onderbreking van de transportmogelijkheden, in- en uitvoerbeperkingen of -verboden, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of regelgeving van internationale, nationale en regionale (overheid-) instanties. Indien wij door overmacht onze leveringsplicht niet, niet behoorlijk of niet tijdig kunnen nakomen zijn wij gerechtigd de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte als ontbonden te beschouwen, dan wel voor bepaalde of onbepaalde tijd op te schorten. Ingeval van overmacht kan de koper ons niet tot schadevergoeding aanspreken.
2. In geval van overmacht is YOiS b.v. niet gehouden haar verplichtingen jegens de Afnemer na te komen, respectievelijk wordt de verplichting opgeschort voor de duur van de overmacht.
3. In het bijzonder geldt als overmacht, voor zover e.e.a. niet al is inbegrepen in het vermelde in lid 2, stakingen, brand, energiestoringen, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden en het ontbreken van enige via overheidswege te verkrijgen vergunning. Tevens wordt onder overmacht verstaan storingen in (telecommunicatie- c.q. externe-) netwerken of verbindingen of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de YOiS b.v. website.

Artikel 16. Geografisch gebied, toepasselijke voorwaarden en recht

1. Op de door ons gedane offertes en op alle door ons aangegane overeenkomsten zijn de Yois algemene voorwaarden van toepassing en is uitsluitend Nederland recht van toepassing.
2. Alle aanbiedingen, offertes, prijsopgaven en Overeenkomsten van YOiS b.v. gelden alleen in Nederland
3. Alle aanbiedingen, offertes, en prijsopgaven van YOiS b.v. en alle tussen Afnemer en YOiS b.v. gesloten Overeenkomsten, alsmede deze Algemene Voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht. Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.
4. Overeenkomsten gesloten onder deze Algemene Voorwaarden scheppen geen rechten en hebben geen rechtsgevolgen voor een derde partij.
5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden of van een Overeenkomst ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar is, zullen de overige bepalingen daarvan onverkort van kracht blijven.
6. Niets in deze Algemene Voorwaarden tast de dwingend rechtelijke wettelijke bepalingen, in het bijzonder die ter bescherming van consumenten, aan.
7. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 17. Geschillenbeslechting

1. Alle geschillen van welke aard ook verband houdende met/voortvloeiende uit door ons aangegane overeenkomsten en door ons verrichte leveringen worden berecht door de bevoegde rechter in Nederland.

Artikel 18: Service verlening

1. YOiS b.v. verleent een aantal vormen van diensten, alsmede zoals hieronder omschreven. De diensten kunnen standaard aanbiedingen zijn of aangepast zijn aan specifieke wensen van de Afnemer.
2. Hulp aan Huis of op Bedrijf wordt verricht op maandag t/m vrijdag tijdens de geldende Bedrijfsuren van YOiS b.v.
3. Het verhelpen van storingen in een Service Ruimte geschiedt op maandag t/m vrijdag tijdens de geldende Bedrijfsuren van YOiS b.v.
4. Her configuratie, Herinstallatie en andere grotere Software-activiteiten, uitsluitend met behulp van originele gelicentieerde Software van de Afnemer, zullen vanwege de benodigde arbeidstijd bij voorkeur in de Service Ruimte van YOiS b.v. uitgevoerd worden. Voor elke Software "reparatie" zal YOiS b.v. een offerte aan de Afnemer voorleggen welke door Afnemer schriftelijk goedgekeurd dient te worden. Alleen bij goedkeuring door de Afnemer zal YOiS b.v. de Software storing verder in behandeling nemen (zie verder artikel 19).

Artikel 19: Hardware Reparatie Service (hierna Reparatie genoemd)

1. Voor elke Reparatie zal YOiS b.v. een offerte aan de Afnemer voorleggen welke door Afnemer schriftelijk goedgekeurd dient te worden. Alleen bij goedkeuring door de Afnemer zal YOiS b.v. de Hardware storing verder in behandeling nemen.
2. In sommige gevallen zal de Hardware in een Service Ruimte afgeleverd dienen te worden ten einde de aangemelde Hardware storing te diagnosticeren en indien van toepassing de offerte aan de Afnemer te kunnen opstellen.
3. Indien de Service vereist dat de storing op een Hardware op een Service Ruimte gediagnosticeerd c.q. verholpen dient te worden, heeft de Afnemer de keuze om de Hardware zelf af te leveren, te verzenden of YOiS b.v. te verzoeken de Hardware te vervoeren. Indien YOiS b.v. verzocht wordt de Hardware te vervoeren, zal YOiS b.v. de Afnemer eenmalig vervoerskosten in rekening brengen, ongeacht of met betrekking tot de Hardware een diagnose of een reparatie uitgevoerd wordt.
4. YOiS b.v. kan een Reparatie of een deel daarvan uitbesteden aan een door YOiS b.v. geselecteerd service center.
5. Ingeval de Hardware niet door YOiS b.v. wordt vervoerd, is de Afnemer verantwoordelijk voor alle risico's van verlies of beschadiging, alsmede voor alle noodzakelijke verzekeringen van alle Hardware tijdens de periode gedurende welke deze naar een door YOiS b.v. aangewezen Service Ruimte worden verzonden. YOiS b.v. is alleen verantwoordelijk voor verlies of beschadiging aan de Hardware van de afnemer terwijl deze in bewaring van YOiS b.v. is.
6. Afnemer staat YOiS b.v. toe om technische wijzigingen, vervangingen of reparaties uit te voeren op Hardware die ter Reparatie is aangeboden.
7. Door YOiS b.v. verwijderde onderdelen blijven eigendom van Klant.
8. Afnemer verklaart toestemming te hebben van de eigenaar en eventuele pandrechthouders om het eigendom en het bezit van verwijderde onderdelen eventueel aan YOiS b.v. over te dragen.
9. Indien Afnemer een Hardware aan YOiS b.v. ter reparatie aanbiedt binnen de nog geldende garantieperiode van de fabrikant c.q. leverancier van de Hardware, verklaart Afnemer afstand te doen van de voorwaarden verbonden aan de garantiebepalingen van de fabrikant c.q. leverancier van de ter reparatie aangeboden Hardware.
10. Indien de dienstverlening de vervanging van een onderdeel inhoudt, behoeft het vervangend onderdeel in overleg met Klant niet origineel te zijn, maar bevindt zich in een goede staat en is tenminste functioneel gelijkwaardig aan het vervangen onderdeel.

Artikel 20: Uitsluitingen

1. Werkzaamheden wegens het onderzoeken of verhelpen van storingen welke voortvloeien uit van buiten komende oorzaken, zoals foute communicatielijnen of m.b.t. spanningsvoorziening behoren niet tot de inspanningsverplichting van YOiS b.v.

Artikel 21: Bijzondere bepalingen bij het uitvoeren van de Service

1. Tijdens het verhelpen van een Software storing kunnen bestanden op de Hardware van de Afnemer eventueel worden gekopieerd en kunnen systeem settings en soft- en hardware configuraties eventueel worden aangepast.
2. Indien YOiS b.v. bij het verhelpen van een storing, systeem settings en/of softwareconfiguraties dient te wijzigen, te herstellen, te her configureren of te her installeren, door gebruik te maken van desbetreffende Software van de Afnemer, dan zal YOiS b.v. de storing alleen verhelpen middels gebruikmaking van de originele gelicenceerde Software welke in het bezit zijn van de Afnemer. YOiS b.v. zal geen storingen verhelpen op niet gelicenceerde Software.
3. Afnemer zal YOiS b.v. in voldoende mate vrije en veilige toegang verlenen tot de faciliteiten en systemen van de Afnemer zodat YOiS b.v. aan haar verplichtingen jegens Afnemer kan voldoen. YOiS b.v. behoudt zich het recht voor om haar Service aan Huis of op Bedrijf op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de Hardware omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van YOiS b.v. , risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid met zich meebrengen. Deze maatregel laat de betalingsverplichtingen van de Afnemer onverlet.

Artikel 22: Server

1. YOiS b.v. stelt van tijd tot tijd minimumspecificaties vast voor computer(s) en netwerkomgeving van Klant, inclusief - in voorkomend geval - de YOiS b.v. server, waarop dan wel waarbinnen Klant de Software gebruikt.
2. De Software mag slechts op de computer(s) of netwerkomgeving van Klant worden geïnstalleerd indien zulks geschiedt in overeenstemming met de geldende specificaties van YOiS b.v., waaronder tevens begrepen de configuratie- en capaciteitseisen. Deze eisen kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Klant dient opdracht te verstrekken voor het verkrijgen van bedoelde specificaties en voor het in stand houden daarvan.
3. Indien de door Klant verschaft computer(s), inclusief de YOiS b.v. server, en de netwerkomgeving aan dergelijke specificaties voldoen, maar de Software toch niet overwegend functioneert conform de bijbehorende documentatie, zal YOiS b.v. Klant binnen redelijke grenzen assisteren bij het oplossen van installatie- en/of configuratieproblemen die verhinderen dat de Software naar behoren functioneert. Indien YOiS b.v. alle redelijke medewerking heeft verleend om met Klant tot een oplossing van dergelijke problemen te komen, maar de Software toch niet naar behoren functioneert op c.q. binnen de door Klant verschaft computer(s) en netwerkomgeving, inclusief de YOiS b.v. server, heeft Klant de keuze tussen enerzijds de aanschaf van (een) alternatieve computer(s), inclusief de YOiS b.v. server, en wijziging van de netwerkconfiguratie en anderzijds beëindiging van deze Overeenkomst en teruggave van de Software in ruil voor een restitutie van de betaalde vergoeding, te verminderen met een afschrijving in rechte lijn over een periode van drie (3) jaar.

Artikel 23: Apparatuur-/serverbeheer

1. Op verzoek van Klant verzorgt YOiS b.v. de exploitatie, en het beheer van apparatuur, zoals ruimte op de server bij YOiS b.v. De apparatuur wordt door Klant verschaft, of op verzoek van Klant door YOiS b.v. verworven. De apparatuur zal voldoen aan de ter zake door YOiS b.v. te stellen eisen en specificaties. Klant zal YOiS b.v. desgevraagd de benodigde tools ter beschikking stellen. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de aanschaf dan wel de keuze van de systeem- en besturingsprogrammatuur. Mits YOiS b.v. daarbij de nodige beveiligingsmaatregelen neemt, is het YOiS b.v. toegestaan (een deel van) de desbetreffende apparatuur voor doeleinden, zoals monitoring te gebruiken in het kader van de geboden diensten. Indien YOiS b.v. ten behoeve van het verlenen van Diensten aan de Klant apparatuur aanschaf blijft deze te allen tijde de eigendom van YOiS b.v., of diens toeleverancier.
2. Door Klant zelf aan YOiS b.v. verschaft apparatuur zal door YOiS b.v. pas in gebruik worden genomen voor het verrichten van de in lid 1 besproken werkzaamheden, nadat de bewuste apparatuur door YOiS b.v. is getest en geaccepteerd. Deze apparatuur dient te allen tijde te voldoen aan YOiS b.v. 's minimumvereisten.
3. De dienstverlening als omschreven in de vorige leden geschiedt op de geldende Yois werktijden de volgende werkzaamheden vallen niet onder de dienstverlening:
 - a. Ontwerp en programmeringswerkzaamheden met betrekking tot Sites;
 - b. correctief onderhoud in verband met falende apparatuur en besturingssoftware, tenzij partijen zijn overeengekomen dat YOiS b.v. apparatuur onderhoud levert;
 - c. werkzaamheden voortvloeiende uit tele- en datacommunicatie storingen;
 - d. werkzaamheden voortvloeiende uit koppeling of gebruik van Software door Klant met niet door YOiS b.v. geleverde apparatuur, software en data.
4. Desgewenst kan Klant, ingeval van storing die het gebruik van de apparatuur onmogelijk maakt, tijdelijk gebruik maken (al dan niet via een on-line verbinding) van bij YOiS b.v. aanwezige apparatuur. Dergelijk gebruik is voor risico van Klant. Na het einde van dat gebruik is YOiS b.v. gerechtigd de aanwezige software en bestanden van Klant, Na voorafgaande melding aan Klant, te wissen.

Artikel 24: Externe tele- en datacommunicatie

1. Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste keuze, tijdige beschikbaarheid en het in stand houden van tele- en datacommunicatiefaciliteiten en de apparatuur, noodzakelijk voor het verrichten van de Diensten door YOiS b.v.
2. YOiS b.v. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het verloren gaan van gegevens en Software en het niet in staat zijn van Klant om de Diensten te gebruiken wegens een tekortkoming, gebrek of niet functioneren van tele- en datacommunicatiefaciliteiten, op welke wijze de transmissie ook plaatsvindt.
3. Indien YOiS b.v. bij gegevensverwerking en/of het verrichten van Diensten met gebruikmaking van tele- en datacommunicatiefaciliteiten de Klant toegangs- of identificatiecodes ter beschikking stelt, zal Klant deze codes vertrouwelijk behandelen en alleen aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.
4. Klant houdt zich bij tele- en datacommunicatie aan de door YOiS b.v. gewenste protocollen en/of specificaties en aan YOiS b.v. 's aanwijzingen ter zake.

Artikel 25: Beveiliging en privacy

1. Klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de door de Klant te verwerken persoonsgegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens of vergelijkbare regelgeving gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Klant zal YOiS b.v. alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. YOiS b.v. zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistratie zorg dragen.
2. Klant vrijwaart YOiS b.v. voor alle aanspraken van derden die jegens Klant of YOiS b.v. mochten worden ingesteld wegens schending van de wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of wettelijke bewaartermijnen.

Artikel 26: Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Diensten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot Software, inclusief de broncode, databases, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapport, alsmede voorbereidend materiaal, berusten uitsluitend bij YOiS b.v. of diens licentiegevers. Klant verkrijgt alleen de gebruiksrechten en de bevoegdheden die bij deze Voorwaarden, andere voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal Klant de Software of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën maken.
2. Het is Klant niet toegestaan op de Software of middels de site van YOiS b.v. aangebrachte merk- of herkenningstekens, en/of enige aanduidingen omtrent auteursrechten, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom waaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de Software, te wijzigen of te verwijderen, of de Software of enige gedeelten daarvan te wijzigen of na te maken.
3. YOiS b.v. vrijwaart Klant tegen rechtsvorderingen die gebaseerd zijn op de bewering dat door YOiS b.v. zelf ontwikkelde Software inbreuk maakt op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarden dat Klant YOiS b.v. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvorderingen en afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan YOiS b.v. De verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Klant in de Software heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat, dat de door YOiS b.v. zelf ontwikkelde Software inbreuk maakt op enige aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industrieel eigendom, of indien naar het oordeel van YOiS b.v. een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal YOiS b.v. het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen of zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Software kan blijven gebruiken.

4. Iedere andere aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van YOiS b.v. wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, indien veroorzaakt door het gebruik van de geleverde Software in een niet door YOiS b.v. gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door YOiS b.v. geleverde of verstrekte Software, of op een andere wijze dan waarvoor de Software is ontwikkeld of bestemd.

Artikel 27: Gebruiksrecht Software

1. YOiS b.v. verleent Klant voor de termijn genoemd in de Order en tegen de voorwaarden vermeld in de Order of op de website van YOiS b.v. of een daarmee gelieerde site, een niet-exclusieve, opzegbare licentie welke Klant uitsluitend het recht geeft om de in de Order vermelde, of door Klant gedownload Software te gebruiken ten behoeve van interne bedrijfsdoeleinden.
2. Tenzij partijen anders afspreken, geschiedt de installatie van de Software door YOiS b.v. op een server van YOiS b.v. Alle Sites dienen te beschikken over een geldige en aparte licentie op de bewuste Software.
3. Klant mag de Software (inclusief de licenties voor gebruik daarvan) uitsluitend in de volgende gevallen overdragen:
 - (a) Klant mag de Software (inclusief alle licenties voor gebruik daarvan) fysiek van de ene computer op een andere computer overzetten voor gebruik via dezelfde server, mits de technische specificaties van de computer niet wijzigen en met dien verstande dat dit Klant niet de bevoegdheid geeft de Software te gebruiken op een wijze of met een strekking die niet overeenstemt met het gebruik waartoe Klant vóór de overzetting bevoegd was; en
 - (b) Klant mag zijn rechten met betrekking tot de Software aan een derde partij overdragen als gevolg van een fusie, samenvoeging of een andere vorm van afstoting of overname binnen de vennootschap/organisatie, mits de verkrijger schriftelijk verklaart zich gebonden te achten aan dezelfde bepalingen en voorwaarden die Klant binden, terwijl alle rechten van Klant met betrekking tot de Software met de overdracht komen te vervallen.
4. Klant is slechts bevoegd de Software te gebruiken voor zover dit is toegestaan als gevolg van de Overeenkomst. Klant mag de documentatie op generlei wijze verveelvoudigen. Klant mag de Software niet aan derden openbaar maken.
5. Het is Klant niet toegestaan:
 - (a) de Software of de documentatie te wijzigen, te vertalen, tot de broncode te herleiden, te de compileren of te de-assembleren dan wel afgeleide werken daaruit te creëren; informatie die nodig is om de interoperabiliteit van een onafhankelijk ontwikkeld computerprogramma met de Software tot stand te brengen (als bedoeld in artikel 6 van Richtlijn 91/250/EG van de Raad betreffende de rechtsbescherming van computerprogramma's) kan desgevraagd van YOiS b.v. worden verkregen tegen betaling van de alsdan bij YOiS b.v. geldende administratietarieven;
 - (b) de Software over te dragen (behoudens in de onder 27.3 uitdrukkelijk toegestane gevallen), uit te lenen, te verhuren, te leasen, te distribueren, te gebruiken om diensten te verlenen aan derden of ten behoeve van derden, dan wel rechten ten aanzien van de Software of documentatie in enigerlei vorm aan derden te verlenen, tenzij YOiS b.v. haar voorafgaande schriftelijk toestemming daartoe heeft verleend, de eventueel geldende vergoeding(en) is (zijn) betaald en aan alle overige voorwaarden van YOiS b.v. is voldaan; of
 - (c) de aanduidingen, labels of markeringen van auteursrecht en van overige intellectuele eigendomsrechten op de Software of documentatie te verwijderen, te wijzigen of onleesbaar te maken.
6. Voor zover YOiS b.v. software en/of databases voor Klant beheert - al dan niet door deze op bij YOiS b.v. aanwezige apparatuur in te zetten - blijft Klant zelf verantwoordelijk voor het gebruik ervan. Klant is ermee akkoord dat aan het gebruik van software - en databases op een eigen Site - en al dan niet op bij YOiS b.v. aanwezige apparatuur - additionele voorwaarden (kunnen) zijn verbonden, in het bijzonder ten aanzien van de door Klant verschuldigde (licentie-) vergoedingen.
7. Indien YOiS b.v. door middel van technische bescherming de Producten en/of Diensten heeft beveiligd (bijvoorbeeld 'firewalls' of beveiligings sleutels), is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen ertoe leiden dat Klant niet in staat is een reservekopie van Software te maken, zal YOiS b.v. op verzoek van Klant een reservekopie ter beschikking stellen.

8. Behoudens het geval dat YOiS b.v. een reservekopie van de Software aan Klant ter beschikking stelt, heeft Klant het recht slechts één reservekopie van de Software aan te houden, waaronder tevens dient te worden verstaan: te maken. Onder reservekopie wordt in deze Voorwaarden verstaan: een reservebestand, een online kopie, al dan niet op een server opgeslagen en/of een opgeslagen vorm van software, dan wel een stoffelijk voorwerp waarop de software is vastgelegd. Het maken van een reservekopie is uitsluitend toegestaan ter vervanging van het oorspronkelijk exemplaar van de software ingeval van onvrijwillig bezit verlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en te zijn voorzien van dezelfde indicaties als het oorspronkelijk exemplaar.

Artikel 28: Communicatie

1. Klant is zelf te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid van de informatie die door of namens Klant op een Site en elders wordt verschaft. In het bijzonder is het Klant niet toegestaan om openbare Sites en andere door YOiS b.v. al dan niet beheerde Software, of netwerken waarvoor Klant van de Diensten van YOiS b.v. gebruik maakt, te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden alsmede het bepaalde in een Overeenkomst. Onder meer de volgende handelingen en/of gedragingen zijn niet toegestaan: (a) het inbreuk plegen op octrooi-, auteurs-, model-, of merkrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden; (b) het zonder toestemming binnendringen in andere computersystemen of het World Wide Web, al dan niet met doorbreking van toegangscode ("hacking") en/of in het geval toegang wordt verschaft door een technische ingreep met behulp van valse signalen of sleutel, dan wel door het aannemen van een onjuiste identiteit; (c) het doen van afbreuk makende, onrechtmatige of misleidende mededelingen; (d) het verspreiden van wettelijk verboden materiaal; (e) het handelen in strijd met (internationale) regelgeving te zake. Klant vrijwaart YOiS b.v. voor alle aanspraken van derden ter zake van overtreding van het in het eerste lid bepaalde.

Artikel 29: Software- en database licenties van derden

1. Voor zover YOiS b.v. aan Klant software- en/of databaselicenties van derden verstrekt, gelden de licentievoorwaarden en garanties van die derden.

Artikel 30: Vertrouwelijkheid

1. Beide partijen verplichten zich om geheimhouding in acht te nemen ten aanzien van de voorwaarden die zijn neergelegd in een Overeenkomst en alle informatie betreffende de andere partij, waarvan zij in het kader van een Overeenkomst kennis nemen. De geheimhoudingsplicht strekt zich in elk geval uit tot technische, financiële, operationele en bedrijfseconomische gegevens van de andere partij.
2. Onder informatie bedoeld in het eerste lid valt niet: (a) informatie die reeds in het bezit was van de ontvangende partij op het moment dat die informatie door de andere partij werd verstrekt; (b) informatie van algemene bekendheid; (c) informatie die is verkregen van een derde die gerechtigd was de informatie te verschaffen, dan wel informatie die de ontvangende partij zelf had ontwikkeld zonder gebruikmaking van vertrouwelijke informatie van de verschaffende partij.
3. Partijen zullen de informatie bedoeld in het eerste lid niet voor aan ander doel aanwenden dan ter uitvoering van uit een Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. Partijen dragen er zorg voor dat een gelijke geheimhoudingsplicht wordt opgelegd aan hun werknemers of door hen ingeschakelde derden, die toegang hebben tot de in het eerste lid bedoelde informatie.
4. Niettegenstaande het bepaalde in dit artikel, is het YOiS b.v. toegestaan in publicitaire uitingen de identiteit en hoedanigheid van Klant als zijnde referentie te noemen.

Artikel 31: Overige bepalingen

1. Geen der partijen zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij de handelsmerken, handelsnamen of andere aanduidingen die de andere partij, en/of (indien van toepassing) haar onderneming of de groep waarvan zij deel uitmaakt (of een onderdeel daarvan) toebehoren, gebruiken in enige promotie of publicatie.
2. Partijen kunnen met elkaar communiceren via elektronische middelen. Dergelijke communicatie wordt gelijkgesteld aan schriftelijke communicatie. Een identificatiecode (een 'user ID') in een elektronisch document volstaat als vaststelling van de identiteit van de afzender en van de authenticiteit van het document.
3. Na de totstandkoming van een Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, geldt een fotokopie, fax of reproductie van een elektronisch opgeslagen exemplaar daarvan (inclusief bijlagen, correspondentie tussen partijen en overige documenten) als origineel, tenzij anders overeengekomen.
4. Elke vordering van de Afnemer of YOiS b.v. voortvloeiend uit of gerelateerd aan een Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, vervalt indien zij niet binnen twee jaar na het redelijkerwijs bekend worden van de oorzaak is ingesteld.
5. Het is niet toegestaan om een Service van YOiS b.v. door te verkopen. Elke daartoe strekkende handeling is nietig.
6. Afnemer zal YOiS b.v. en haar deelnemingen toestaan om overal waar zij zaken doen, contact informatie, inclusief namen, telefoonnummers en e-mail adressen op te slaan en te gebruiken. Deze informatie zal verwerkt en gebruikt worden en kan verstrekt worden aan onderaannemers, Business Partners en rechtverkrijgenden van YOiS b.v. en haar deelnemingen.
7. Klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van apparatuur, Software en van de door YOiS b.v. te verlenen Diensten, alsmede voor controle en beveiligingsprocedures, een adequaat systeembeheer en (het gebruik van) databases.
8. Klant zal YOiS b.v. telkens alle benodigde materialen, proeven en gegevens tijdig ter beschikking stellen en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.

©2011 YOiS.

Voor meer informatie:

www.yois.nl
www.yois.eu
www.yoisware.nl
www.ict2mkb.nl
www.ict2mkb.be
www.2mkb.nl
www.scms.nl