

ALGEMENE VOORWAARDEN REOBtimaal

ALGEMEEN

Artikel 1 Werkingssfeer

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle onderhandelingen, adviezen, aanbiedingen, leveranties en overeenkomsten van COLUMNAE voor zover één en ander betrekking heeft op producten en/of diensten, ongeacht welk communicatiemiddel wordt gebruikt.
- 1.2. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3. Van deze Algemene Voorwaarden afwijkende afspraken zijn slechts van toepassing, indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen in de opdrachtbevestiging.
- 1.4. COLUMNAE is te allen tijde gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Indien COLUMNAE de Algemene Voorwaarden wijzigt, zal zij dit via haar website en/of e-mail bekend maken. Na bekendmaking wordt de Abonnee geacht akkoord te zijn gegaan met de voorwaarden indien een schriftelijke reactie op de wijziging uitblijft.
- 1.5. De Overeenkomst komt tot stand en vangt aan zodra de (elektronische) opdracht door COLUMNAE is ontvangen en blijkens ondertekening dan wel daadwerkelijke uitvoering van de opdracht of anderszins, door COLUMNAE wordt geaccepteerd.
- 1.6. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de Overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
- 1.7. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit dat deze is aangegaan voor bepaalde tijd.
- 1.8. Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, tast dit niet de geldigheid van de overige bepalingen aan.

Artikel 2 Definities

In deze voorwaarden wordt gebruik gemaakt van de volgende definities:

Administratie: een bedrijfsregistratie die wordt gevoerd met gebruikmaking van de Webdienst op basis van een Abonnement;

Abonnee: de natuurlijke of rechtspersoon die het Opdrachtformulier heeft ingediend en daarmee de Abonnementsovereenkomst is aangegaan;

Abonnement: een abonnement op de Webdienst waarmee een Gebruiker toegang heeft tot haar administratie;

COLUMNAE: COLUMNAE BV, gevestigd te Voorschoten en kantoorhoudende aan de Willem Barentszlaan 72, 2253KB te Voorschoten;

Gebruiker: een natuurlijk persoon die namens en ten behoeve van Abonnee gebruik maakt van de Webdienst en toegang heeft tot één of meerdere Administraties;

Hoofdgebruiker: een Gebruiker die door Abonnee is aangesteld als beheerder van de Administraties;

Opdrachtformulier: een door Abonnee ingevuld en aan COLUMNAE verstuurd elektronisch opdrachtformulier op de website van REOBtimaal, of een ander stuk waarin deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard;

Partijen: Abonnee en COLUMNAE;

Servicetijden: de openingstijden van de helpdesk van COLUMNAE, te weten maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur Nederlandse tijd;

Artikel 3 Abonnementen en Verplichtingen

- 3.1. Een Abonnement geeft Abonnee het recht één Administratie voor Abonnee of met Abonnee verbonden ondernemingen te laten voeren.
- 3.2. Abonnee verklaart zich bekend en stemt in met de mogelijkheden en de rechten die elk door hem gesloten Abonnement biedt.
- 3.3. Abonnee mag zonder schriftelijke toestemming van COLUMNAE alleen eigen functionarissen, werknemers en personen die bij Abonnee werkzaam zijn als Gebruikers aanmelden. Abonnee dient des gewenst aan te tonen en draagt de bewijslast dat een Gebruiker aan deze voorwaarde voldoet.
- 3.4. Als Abonnee voldoet aan de door COLUMNAE te stellen voorwaarden voor Abonnees, komt hij/zij in aanmerking voor een Administratie.
- 3.5. COLUMNAE spant zich in de aan haar verstrekte opdrachten zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren.
- 3.6. Partijen spannen zich in de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen teneinde de van de andere partij ontvangen informatie vertrouwelijk te behandelen en zonder toestemming van de andere partij niet te delen met derden.

- 3.7. Abonnee is gehouden tijdig alle noodzakelijke informatie en gegevens aan COLUMNNAE/REOBtimaal te verstrekken, voor zover dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.
- 3.8. De Abonnee is verantwoordelijk voor het gebruik van en een juiste toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en de door COLUMNNAE/REOBtimaal te verlenen diensten, alsmede voor de toe te passen administratie en berekeningsmethode, hieronder mede verstaan de beveiliging van gegevens.

Artikel 4 Tarieven en Betaling

- 4.1. De prijzen voor het gebruik van de Webservice en aanverwante diensten zijn exclusief BTW. De prijzen van diensten worden in onderling overleg tussen Partijen overeengekomen en staan vermeldt in de overeenkomst.
- 4.2. COLUMNNAE is gerechtigd om haar prijzen jaarlijks te verhogen met een percentage dat gelijk is aan de stijging van de consumentenprijzen zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek gedurende het voorgaande kalenderjaar en naar boven af te ronden op bedragen in hele euro's.
- 4.3. COLUMNNAE zal Abonnee maandelijks een factuur sturen voor het gebruik van de Webdienst in de voorgaande maand. De vergoeding voor trainingen is vooraf verschuldigd. Consultancy diensten worden in rekening gebracht nadat deze zijn verleend. Consultancy diensten die worden verleend gedurende meerdere kalendermaanden worden maandelijks achteraf gefactureerd. COLUMNNAE is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de vergoeding voor Consultancy diensten.
- 4.4. Abonnee dient de rekeningen van COLUMNNAE binnen 14 dagen te voldoen. Als Abonnee bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dat binnen deze betaalperiode aan COLUMNNAE kenbaar te maken. Als binnen deze termijn geen bezwaar wordt gemaakt, staat de verschuldigdheid van het factuurbedrag daarmee vast. Bij niet tijdige betaling is Abonnee in verzuim. Niet tijdige betaling geldt als wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de Abonnementsovereenkomst.
- 4.5. COLUMNNAE kan Abonnee verzoeken te betalen door middel van automatische incasso. In dat geval wordt het gefactureerde bedrag afgeschreven van de bankrekening van Abonnee op de factuurdatum. Als Abonnee niet instemt met automatische incasso, geen betaling plaatsvindt, of de incasso wordt gestorneerd, is COLUMNNAE gerechtigd een administratievergoeding aan Abonnee in rekening te brengen van maximaal € 5,- per factuur.
- 4.6. Betalingen door Abonnee strekken in de eerste plaats ter voldoening van de oudste nog openstaande factuur van COLUMNNAE, ook als Abonnee de betaling voor een ander doel wil aanwenden. Abonnee is niet gerechtigd enig door haar verschuldigd bedrag in te houden of te verrekenen of de betaling daarvan op te schorten.
- 4.7. COLUMNNAE is gerechtigd de gegevens in de Administratie met betrekking tot het gebruikersbeheer al dan niet automatisch uit te lezen en deze te gebruiken voor de berekening van de door Abonnee verschuldigde vergoedingen. COLUMNNAE is tevens gerechtigd het aantal Gebruikers dat door Abonnee in de Administratie is ingevoerd te controleren.
- 4.8. Als Abonnee een factuur van COLUMNNAE niet tijdig betaalt, is COLUMNNAE gerechtigd:
 - a) over het verschuldigde bedrag rente in rekening te brengen tegen een percentage van 4%, of tegen het wettelijke percentage indien dit hoger ligt, te rekenen vanaf de dag van de opeisbaarheid tot de dag van betaling. COLUMNNAE is tevens gerechtigd, in plaats van deze rente, wettelijke rente ex artikel 6:119a BW van Abonnee te vorderen;
 - b) tevens de toegang van Abonnee tot de Webdienst op te schorten tot Abonnee haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- 4.9. Alle door Abonnee aan COLUMNNAE verschuldigde bedragen worden onmiddellijk opeisbaar bij beëindiging van de Abonnementsovereenkomst.
- 4.10. COLUMNNAE is bevoegd Gebruikers en Administraties af te sluiten van de Webdienst, als de Abonnee toepassingsmogelijkheden gebruikt waarvan het gebruik niet overeenstemt met de Abonnementen van Abonnee. Bovendien is COLUMNNAE bevoegd een Gebruiker af te sluiten van de Webservice als aannemelijk is dat deze niet voldoet aan de hier vermelde voorwaarden. COLUMNNAE is bevoegd een Administratie af te sluiten van de Webdienst, als deze Administratie geen betrekking heeft op de onderneming van Abonnee of een met Abonnee gelieerde onderneming.
- 4.11. Abonnee kan Gebruikers inschrijven voor een training voor het gebruik van de Webdienst. Als COLUMNNAE van oordeel is dat het aantal deelnemers daartoe aanleiding geeft, kan COLUMNNAE de training op een ander tijdstip laten plaatsvinden of combineren met één of meerdere andere trainingen. COLUMNNAE staat niet in voor de inhoud of het resultaat van een training. Abonnee aanvaardt dat de trainingen naar beste vermogen van COLUMNNAE worden gegeven en COLUMNNAE geen resultaatverplichting heeft. De vergoedingen voor het bijwonen van een training, de gevolgen van annulering en de overige voorwaarden met betrekking tot trainingen zijn gepubliceerd op de website van REOBtimaal.

Artikel 5 Aansprakelijkheid en Vrijwaring

- 5.1. COLUMNNAE is slechts aansprakelijk voor schade als omschreven in dit artikel, behalve in die gevallen dat de wet een beperking van de aansprakelijkheid uitsluit.
- 5.2. De aansprakelijkheid van COLUMNNAE jegens Abonnee, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot een bedrag ter grootte van de door Abonnee aan COLUMNNAE betaalde vergoeding voor het gebruik van de Webdienst in de laatste 12 maanden van het gebruik. Indien COLUMNNAE toerekenbaar tekort schiet in

de nakoming van de overeenkomst, is COLUMNNAE slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, nimmer voor vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Abonnee en schade wegens door COLUMNNAE gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel is van een schriftelijke overeenkomst.

- 5.3. COLUMNNAE is tevens niet aansprakelijk voor schade van Abonnee ten gevolge van omzet of winstderving, reputatieschade of bedrijfsstilstand. COLUMNNAE kan geen beroep doen op deze aansprakelijkheidsbeperking als de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van COLUMNNAE of leidinggevende functionarissen van COLUMNNAE.
- 5.4. Naast COLUMNNAE kan iedere maatschappij die tot dezelfde groep als COLUMNNAE behoort en iedere werknemer en hulppersoon van COLUMNNAE zich op de aansprakelijkheidsbeperking dit artikel beroepen.
- 5.5. Abonnee zal COLUMNNAE schadeloos stellen voor alle schade die COLUMNNAE mocht lijden en alle kosten die COLUMNNAE mocht maken (waaronder begrepen advocaatkosten) ten gevolge van:
 - a) inbreuk op of niet nakoming van één van de verplichtingen vermeld in deze voorwaarden;
 - b) een vordering van een derde wegens niet geoorloofd gebruik van de Webdienst of wijzigingen aan de Webdienst door Abonnee;
 - c) een vordering die het gevolg is van of betrekking heeft op het gebruik door Abonnee of tekortkomingen van Abonnee in het gebruik van de Webdienst;
 - d) vorderingen van derden wegens onrechtmatige opslag of uitwisseling van gegevens via de Webdienst door Abonnee of een Gebruiker.Dit artikel blijft van kracht na beëindiging van een Abonnementsovereenkomst.
- 5.6. voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds, dat Abonnee onverwijld na het ontstaan van enige schade, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk zes weken na het ontstaan of bekend worden van de schade schriftelijk per aangetekend schrijven een klacht ter zaken bij COLUMNNAE indient en daarbij aantoont dat de schade rechtstreek het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van COLUMNNAE.

Artikel 6 Intellectuele eigendomsrechten en rechten met betrekking tot de administraties

- 6.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Webdienst, waaronder begrepen het functionele en technische ontwerp, de vormgeving, de programmering, de databaseopbouw, de gebruiksmogelijkheden en de broncode van de Webdienst, en alle daarmee verband houdende documenten berusten uitsluitend bij COLUMNNAE of haar licentiegever. De levering of het gebruik van de Webdienst of enige andere dienst of product door COLUMNNAE heeft geen overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht aan Abonnee tot gevolg.
- 6.2. Alle rechten van welke aard dan ook met betrekking tot de gegevens in een Administratie berusten bij Abonnee.
- 6.3. Het is abonnee niet toegestaan een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten van COLUMNNAE te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken. Het is tevens niet toegestaan enig merk, ontwerp of domeinnaam van COLUMNNAE of een daarmee overeenstemmende naam of teken te gebruiken of te registreren in enig land, waar dan ook ter wereld.
- 6.4. Abonnee erkent en aanvaardt dat de volledige en uitsluitende aansprakelijkheid van COLUMNNAE voor inbreuk of octrooien, auteursrechten, merken of andere intellectuele eigendomsrechten luidt zoals bepaald in dit artikel en Artikel 5.

Artikel 7 Duur en beëindiging Overeenkomst

- 7.1. Een Abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd behoudens in geval van beëindiging van de Abonnementsovereenkomst op grond van dit artikel. Abonnementen kunnen tussentijds worden opgezegd tegen het einde van een maand met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen voor Abonnee en 6 maanden voor COLUMNNAE.
- 7.2. De Abonnementsovereenkomst treedt in werking op het moment van indiening van het Opdrachtformulier door Abonnee en eindigt automatisch als alle Abonnementen zijn beëindigd.
- 7.3. Onverminderd enig ander recht van de desbetreffende Partij, is elk van de Partijen bevoegd de Abonnementsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, als:
 - a) de andere Partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en zijn verplichtingen niet alsnog nakomt binnen 30 dagen nadat hij daartoe schriftelijk is gesommeerd;
 - b) de andere Partij herhaaldelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, zodat aannemelijk is dat hij niet bereid of in staat is om de Abonnementsovereenkomst deugdelijk na te komen;
 - c) de andere Partij in staat van faillissement of in surseance van betaling verkeert;
 - d) op de andere Partij een soortgelijke maatregel naar buitenlands recht van toepassing is; of
 - e) de andere Partij haar bedrijf heeft gestaakt.
- 7.4. Bij beëindiging van de Abonnementsovereenkomst eindigen alle Abonnementen van rechtswege.
- 7.5. Zodra de Abonnementsovereenkomst om wat voor reden dan ook eindigt:
 - a) heeft Abonnee geen toegang meer tot de Webdienst;

- b) eindigt het recht van Abonnee om gebruik te maken van de Webdienst en zal Abonnee ieder gebruik van de Webdienst onmiddellijk staken en gestaakt houden;
 - c) is COLUMNNAE niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de gegevens in de Administratie. De gegevens in de Administratie zullen aan Abonnee ter beschikking worden gesteld, mits Abonnee dat binnen één maand na de beëindiging schriftelijk aan COLUMNNAE verzoekt.
 - d) blijven alle rechten van elk der Partijen die zijn ontstaan of betrekking hebben op de periode voor de beëindiging van de Partnerovereenkomst en alle bedingen ten aanzien waarvan is overeengekomen of het de bedoeling is dat deze na de beëindiging voortduren onverminderd van kracht.
- 7.6. COLUMNNAE is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het bewaren van gegevens na beëindiging van een Administratie of alle op een Administratie betrekking hebbende Abonnementen.

Artikel 8 Overmacht

COLUMNNAE is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien dit voor COLUMNNAE redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van COLUMNNAE ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden (overmacht). Onder overmacht wordt onder andere begrepen oorlog, weersomstandigheden, uitvallen of storingen in de telecommunicatie, infrastructuur/internetverbindingen en gebreken in programmatuur, die niet door COLUMNNAE worden beheerd of zijn ontwikkeld waaronder virussen.

Artikel 9 Privacy en geheimhouding

- 9.1. COLUMNNAE en de medewerkers van COLUMNNAE zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle gegevens in de Administratie en alle informatie die daaraan kan worden ontleend. COLUMNNAE en Abonnee zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie over elkaars bedrijf, waarvan aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.
- 9.2. Alle medewerkers van COLUMNNAE die toegang hebben tot persoonsgegevens zullen deze geheimhouden. Abonnee zal passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Gebruikers gebruik maken van beveiligingssoftware die gewoonlijk op een computer is geïnstalleerd, zoals antivirus, anti-spam, anti-spyware, anti-malware, anti-fishing en firewall software, en van de beveiligingsmiddelen die COLUMNNAE ter beschikking stelt.
- 9.3. Abonnee stemt ermee in dat COLUMNNAE in reclame-uitingen en brochures vermeldt dat Abonnee gebruik maakt van de Webdienst en daarbij de naam en het logo van Abonnee gebruikt.
- 9.4. Abonnee stemt ermee in dat hij mededelingen, nieuwsbrieven, reclame-uitingen en andere berichten van COLUMNNAE ontvangt op het door haar opgegeven e-mailadres. Als Abonnee deze berichten niet wenst te ontvangen, kan hij dat doorgeven aan COLUMNNAE via de website van REOBtimaal of per mail naar info@reobtimaal.nl.
- 9.5. Alle kennisgevingen van Abonnee aan COLUMNNAE moeten schriftelijk plaatsvinden en kunnen worden gedaan per e-mail naar info@reobtimaal.nl. Abonnee heeft de bewijslast dat een e-mail of andere schriftelijke mededeling door COLUMNNAE is ontvangen. Alle kennisgevingen aan Abonnee kunnen worden gedaan door middel van een e-mail of een bericht in de Webdienst.

Artikel 10 Gebruik van de webdienst

- 10.1. De Webdienst wordt geleverd vanuit een centrale locatie en is een generiek product. De Webdienst wordt niet specifiek voor Abonnee onderhouden.
- 10.2. COLUMNNAE zal Abonnee binnen 5 werkdagen na inwerkingtreding van de Abonnementsovereenkomst de URL van de Webdienst, een gebruikerscode en een wachtwoord verstrekken.
- 10.3. Abonnee zal de Webservice gebruiken om zijn Administratie te voeren en te beheren.
- 10.4. COLUMNNAE is gerechtigd de gebruiksmogelijkheden van de Webdienst van tijd tot tijd te verbeteren of te wijzigen en fouten in de Webdienst te herstellen. COLUMNNAE zal zich maximaal inspannen om fouten in de Webdienst te herstellen, maar kan er niet voor instaan dat de Webdienst foutloos is of alle fouten worden hersteld. Als een functionaliteit wordt gewijzigd, zal COLUMNNAE Abonnee daarover informeren via de Webdiensten of door middel van een e-mail aan de Hoofdgebruiker.
- 10.5. De Gebruikers bepalen welke gegevens met behulp van de Webdienst wordt opgeslagen en uitgewisseld. COLUMNNAE neemt geen kennis van deze gegevens. Abonnee is ervoor verantwoordelijk dat de gegevens die Gebruikers opslaan en uitwisselen via de Webdienst rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. COLUMNNAE aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het opslaan of uitwisselen van gegevens via de Webdienst.
- 10.6. Als COLUMNNAE bemerkt dat gegevens die met behulp van de Webdienst zijn opgeslagen of uitgewisseld onrechtmatig zijn, zal zij deze gegevens wissen of de toegang tot deze gegevens blokkeren. COLUMNNAE is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die daarvan het gevolg mocht zijn.
- 10.7. COLUMNNAE, Abonnee en de Gebruikers zijn verplicht alle gebruikerscodes en wachtwoorden geheim te houden.
- 10.8. COLUMNNAE is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van gebruikersnamen of wachtwoorden en mag ervan uit gaan dat Gebruikers die inloggen met een gebruikerscode en wachtwoord daarvoor toestemming hebben van Abonnee. Zodra Abonnee weet of reden heeft om te vermoeden dat

gebruikerscodes of wachtwoorden bekend zijn bij onbevoegden, dient hij COLUMNAE daarvan onverwijld in kennis te stellen.

Gebruikers kunnen hun eigen wachtwoord wijzigen. Abonnee zal zich ervoor inspannen dat de Gebruikers hun wachtwoord tenminste eens per twee maanden wijzigen.

- 10.9. Abonnee zal ervoor zorgdragen dat de Gebruikers de voorschriften en instructies van COLUMNAE nauwgezet nakomen en de Webdienst op een voor een dergelijke webdienst normale manier gebruiken. Als handelingen van Abonnee of een Gebruiker het functioneren van de Webdienst in gevaar brengt, is COLUMNAE gerechtigd zonder voorafgaande waarschuwing de toegang van de desbetreffende Gebruiker of alle Gebruikers tot de Webdienst te blokkeren.
- 10.10. COLUMNAE hanteert geen vaste norm voor de hoeveelheid gegevens en stambestanden die Abonnee of Gebruikers bij het gebruik van de Webdienst mogen verwerken. Dit betekent niet dat een onbeperkt gebruik van de Webdienst is toegestaan. Bij een hoger dan gemiddeld gebruik van een Administratie ten opzichte van het aantal Abonnementen waarvoor wordt betaald, zal COLUMNAE Abonnee daarvan in kennis stellen. Als Abonnee het gebruik in dat geval niet weet te verminderen, is COLUMNAE gerechtigd de vergoeding te verhogen. Als Abonnee niet bereid is tot betaling van een hogere vergoeding, mag COLUMNAE de Abonnementsovereenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.
- 10.11. COLUMNAE mag de gegevens die zijn opgeslagen of worden verwerkt in de Administratie niet voor enig ander doel gebruiken dan het leveren van diensten aan Abonnee. COLUMNAE mag de gegevens wel in geanonimiseerde vorm gebruiken voor statistische doeleinden. Het is COLUMNAE toegestaan een kopie van de Administratie te gebruiken in de acceptatieomgeving om de werking van de Administratie te controleren of een update van de Webdienst te testen.

Artikel 11 Consultancy diensten

- 11.1. Partijen kunnen overeenkomen dat COLUMNAE op consultancybasis advies aan Abonnee verstrekt of andere diensten verleent. Een dergelijke consultancyovereenkomst dient schriftelijk gesloten te worden, COLUMNAE zal zich ervoor inspannen dat zij haar consultancydiensten als goed opdrachtnemer en overeenkomstig de consultancyovereenkomst verleent. Consultancydiensten worden verleend op basis van een inspanningsverplichting, ook als COLUMNAE een bepaald resultaat heeft toegezegd.
- 11.2. Als Partijen zijn overeengekomen dat de consultancydiensten gefaseerd worden verleend, is COLUMNAE gerechtigd de aanvang van een fase uit te stellen tot Abonnee het resultaat van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 11.3. COLUMNAE is uitsluitend gehouden de aanwijzingen van Abonnee met betrekking tot consultancydiensten op te volgen als dat van te voren schriftelijk is overeengekomen, de uitvoering daarvan, geen extra werkzaamheden met zich meebrengt en de aanwijzingen redelijk zijn en tijdig zijn gegeven.
- 11.4. Als is overeengekomen dat consultancydiensten door een bepaald persoon worden verleend, is COLUMNAE niettemin bevoegd deze persoon, nadat zij Abonnee daarvan in kennis heeft gesteld, te vervangen door een andere persoon.

Artikel 12 Ondersteuning

- 12.1. Abonnee heeft recht op Ondersteuning bij het gebruik van de Webdienst met betrekking tot de functionaliteiten van de Webdienst. Ondersteuning wordt verleend tijdens de Service Tijden. COLUMNAE kan alleen ondersteuning verlenen als abonnee gebruik maakt van besturingssystemen die door de fabrikant worden ondersteund. Ondersteuning omvat het verlenen van algemene assistentie bij het gebruik van de Webdienst, uitleg van de documentatie en hulp bij het correct laten functioneren van de Webdienst. Onder Ondersteuning is niet begrepen het volledig uitleggen van de toepassingsmogelijkheden van de Webdienst aan Gebruikers die geen training hebben gevolgd en het verlenen van implementatiediensten, het geven van trainingen en het leveren van consultancydiensten.
- 12.2. Abonnee dient hij één Hoofdgebruiker aan te stellen. Deze persoon zal fungeren als contactpersoon met COLUMNAE. COLUMNAE kan verlangen dat Hoofdgebruikers voldoen aan door COLUMNAE te stellen eisen van bekwaamheid of bepaalde trainingen volgen.
- 12.3. De Ondersteuning wordt verleend via e-mail of telefonisch. Telefonische ondersteuning wordt alleen verleend aan Hoofdgebruikers en uitsluitend tijdens Servicetijden. COLUMNAE zal zich ervoor inspannen vragen adequaat te beantwoorden, maar staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording.
- 12.4. Gebruikers kunnen een Melding doen bij COLUMNAE via de online berichten in de Webdienst.
- 12.5. Abonnee zal ervoor zorgdragen dat Gebruikers, voordat zij een Melding doen, eerst hun vraag voorleggen aan een Hoofdgebruikers bij Abonnee en de Hulpfuncties van de Webdienst raadplegen.
- 12.6. Abonnee zal COLUMNAE en door haar ingeschakelde derden toegang verlenen tot de Administratie en hen toestaan daarin de wijzigingen aan te brengen die zij nodig achten voor het oplossen van een Melding. Ondersteuning wordt verleend vanuit een vestiging van COLUMNAE. Als ondersteuning op de locatie van Abonnee of een klant wordt verlangd, dient Abonnee daarvoor een afzonderlijke overeenkomst met COLUMNAE te sluiten.

- 12.7. COLUMNNAE is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige of te late verzending of ontvangst van een Melding, veroorzaakt door gebrekkige functionering van telecomdiensten of apparatuur van Abonnee of een derde.
- 12.8. COLUMNNAE bepaalt welke medewerker een Melding behandelt. Abonnee kan niet verlangen dat hij te woord wordt gestaan of een Melding wordt behandeld door een specifieke persoon.
- 12.9. COLUMNNAE is gerechtigd, nadat zij Abonnee daarover heeft geïnformeerd, kosten in rekening te brengen voor de behandeling van een Melding van de hierna te noemen D-melding.

Artikel 13 Responstijden

- 13.1. Meldingen hebben de volgende prioriteit:
A-Melding: een melding dat de Webdienst volledig onbereikbaar is door een tekortkoming van COLUMNNAE of de Webdienst volledig buiten gebruik is en wel zodanig dat geen van de toepassingsmogelijkheden beschikbaar is;
B-Melding: een melding van een ernstig probleem waardoor de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar komt, maar niet de gehele Webdienst buiten gebruik is;
C-Melding: een melding van een gering probleem met de Webdienst dat niet onmiddellijk opgelost hoeft te worden;
D-Melding: vragen en verzoeken om informatie over het gebruik en de implementatie van de Webdienst.

Voor Meldingen gelden de volgende responstijden binnen de Servicetijden: A-Meldingen: 4 uur; B-Meldingen: 8 uur; C-Meldingen: 24 uur; D-Meldingen: 48 uur. COLUMNNAE bepaalt in redelijkheid in welke categorie een Melding valt.
- 13.2. COLUMNNAE spant zich er maximaal voor in dat de Webdienst voor Abonnee en de Klanten bereikbaar is voor het gebruik waartoe zij gerechtigd is.
- 13.3. COLUMNNAE is niet verantwoordelijk voor de systemen van Abonnee en hun internetverbinding met de Servers.
- 13.4. Dit artikel is niet van toepassing in de volgende gevallen:
 - a) tijdens reguliere onderhoudswerkzaamheden. Deze zullen niet vaker dan tweemaal per maand plaatsvinden en niet eerder dan 23.00 uur Nederlandse tijd aanvangen. COLUMNNAE zal Abonnee tenminste twee dagen van tevoren van deze onderhoudswerkzaamheden in kennis stellen;
 - b) in geval van storingen ten gevolge van overmacht of die is veroorzaakt door een Gebruiker;
 - c) als de Webdienst niet beschikbaar is op verzoek van Abonnee of wegens werkzaamheden op verzoek van Abonnee;
 - d) als COLUMNNAE de hulp nodig heeft van Abonnee om een probleem of storing vast te stellen of te isoleren en deze hulp niet door Abonnee wordt verleend;
 - e) als Abonnee niet voldoet aan de minimum systeemvereisten zoals eerder vermeld;
 - f) als de systemen van Abonnee onvoldoende functioneren of de internetinfrastructuur ontoereikend is.

Artikel 14 Prestaties

- 14.1. COLUMNNAE spant zich er maximaal voor in dat de Webdienst probleemloos functioneert en de snelheid voldoende is om continu met de Webdienst te kunnen werken.
- 14.2. De in dit artikel genoemde prestaties gelden uitsluitend als de systemen van Abonnee voldoet aan de alsdan door COLUMNNAE verlangde minimumspecificaties, waaronder de ondersteuning van Internet Explorer, Firefox en andere browsers die onder Windows, Apple Macintosh, Linux of andere besturingssoftware werken. Ook moet Abonnee over voldoende bandbreedte beschikken, waarbij continu tenminste 128 Kbit/sec (zowel upload als download) beschikbaar moet zijn voor het werkstation waarmee de Webdienst wordt gebruikt, gemeten via een onafhankelijke website zoals www.speedtest.nl. Het is niet noodzakelijk voor het gebruik van de Webdienst dat ieder werkstation over deze bandbreedte beschikt.
- 14.3. COLUMNNAE is te allen tijde gerechtigd de minimum systeemvereisten te wijzigen. In dat geval zal zij Abonnee daarvan van te voren in kennis stellen. Zolang Abonnee niet voldoet aan de gewijzigde systeemvereisten kan Abonnee geen aanspraak maken op het prestatieniveau.
- 14.4. De Webdienst is een zuivere webdienst. Dit brengt met zich mee dat deze niet is bestemd voor gebruik via Terminal Services of Citrix. COLUMNNAE probeert dergelijke constructies naar beste vermogen te ondersteunen.
De Webdienst wordt geleverd vanuit een locatie, die is uitgerust om de Webdienst naar de huidige stand van de techniek tegen aanvaardbare kosten op professionele manier aan te kunnen bieden. Daarbij is voorzien in fysieke bescherming van het pand, belemmering van toegang door onbevoegden, 24x7 hardwareondersteuning, brandbeveiliging, bescherming tegen stroomstoringen, bescherming tegen internettoegang door onder meer firewall software, algemene bescherming, databescherming en het maken van back-ups.
- 14.5. Het dataverkeer van en naar de Servers wordt 24 uur per dag gecontroleerd vanuit een centrale locatie. COLUMNNAE spant zich ervoor in om binnen 30 minuten te reageren op pogingen van onbevoegden om

zich toegang tot de Webdienst te verschaffen, op ongeoorloofd verkeer dat niet door de Webdienst kan worden verwerkt, op schadelijk dataverkeer en op andere pogingen om de juiste werking van de Webdienst in gevaar te brengen. In dergelijke gevallen is het COLUMNAE toegestaan de toegang tot de Webdienst te blokkeren.

- 14.6. Abonnee stemt ermee in dat back-ups worden gemaakt van de gegevens in de Administratie. COLUMNAE spant zich ervoor in om dagelijks een back-up te maken die zeven dagen wordt bewaard en wekelijks op de vrijdag een back-up te maken die drie weken wordt bewaard. Bestanden uit de functie bestandsbeheer worden niet meegenomen in de back-ups.
- 14.7. Abonnee kan COLUMNAE verzoeken oude gegevens met behulp van een back-up op te halen. Partijen dienen daartoe een overeenkomst aan te gaan onder de dan geldende voorwaarden en tegen het dan geldende tarief van COLUMNAE.

Artikel 15 Toepasselijk recht en Geschillen

- 15.1. op alle overeenkomsten tussen COLUMNAE en abonnee is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2. alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met overeenkomsten die door COLUMNAE zijn gesloten en onder het bereik van deze algemene voorwaarden vallen, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter.

Versie 06-05-2015/a