

Algemene Voorwaarden Support2U, versie 20180501

Artikel 1. Definities

1. Support2U: Support2U gevestigd te Lelystad en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 39077583.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Support2U een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Support2U een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de specifieke dienst die Support2U met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
5. Overeenkomst: de overeenkomst en/of order tussen Support2U en Opdrachtgever krachtens welke Support2U de Dienst zal uitvoeren dan wel leveren.
6. Website: www.support2u.nl.

Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Support2U zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend. Tevens is het voor Opdrachtgever mogelijk om gebruik te maken van het elektronisch bestelproces op de Website teneinde de Dienst af te nemen. Ook op de Website staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is tevens de op de Website aangegeven omschrijving van de Dienst bindend.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Support2U, tenzij anders aangegeven in de offerte.
3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Support2U het recht de prijzen hierop aan te passen.
4. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Support2U alleen bindend indien en voor zover deze door Support2U uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
6. Support2U heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.
7. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
8. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Support2U.
9. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
 - de Overeenkomst;
 - de eventuele afgesloten Service Level Agreement;
 - de Verwerkersovereenkomst;
 - de eventuele bijlagen;
 - deze Algemene Voorwaarden;
 - eventuele aanvullende voorwaarden.

Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Support2U zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte dan wel elektronische bestelling, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Support2U dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Support2U het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Opdrachtgever accepteert jegens haar zakelijke klanten geen aansprakelijkheid voor diensten die worden verricht door derden.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Support2U aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Support2U worden verstrekt.

5. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal Support2U Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account en een beheertool waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen voor deze individuele gebruikers van de Dienst kan instellen, een en ander binnen de in de Overeenkomst aangegeven grenzen. Opdrachtgever zal alle vergoedingen betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de dienst met administratieve gebruikersnaam en wachtwoord.
6. Iedere actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Support2U te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
7. Support2U heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Support2U niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

Artikel 4. Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders aangeven.
2. Alle prijzen op de website, offertes, folders en andere documentatie van Support2U zijn onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Support2U gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Support2U zal Opdrachtgever, via de Website, schriftelijk of per e-mail, hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 14 (veertien) kalenderdagen.
4. Alle voor Support2U uit de overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze aan Support2U te wijten zijn.

Artikel 5. Hosting en aanverwante diensten

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de diensten van Support2U die in strijd zijn met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die pornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
3. Opdrachtgever zal naast de in het vorige lid genoemde informatie ook geen pornografische afbeelding(en) en/of verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden publiceren.
4. Support2U hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ('klagers' een klacht kunnen indienen omdat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijdigheid. Als een klacht naar het oordeel van Support2U gerechtvaardigd is, is Support2U gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Support2U in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Support2U zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
5. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Support2U gerechtigd hiervan aangifte te doen. Support2U kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Support2U verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
6. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Support2U gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
7. Opdrachtgever vrijwaart Support2U voor alle schade als gevolg van bovenstaande.

8. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Support2U, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Support2U zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
9. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
10. Zonder toestemming van Support2U is het Opdrachtgever verboden de door Support2U verschafte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
11. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst te weder verkopen en/of te weder verhuren, tenzij anders is overeengekomen.
12. Support2U kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Support2U bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.
13. Opdrachtgever verstrekt hierbij Support2U een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Support2U verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Support2U geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Support2U.
14. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 6. Domeinnamen en IP-adressen

1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Support2U voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Support2U vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van Support2U, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Support2U schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
5. Support2U is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Support2U.
6. Indien Support2U een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Support2U medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.
8. Support2U heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Support2U gerechtigd de Domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 7. Dienstverlening

1. Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening zal tegen geldend uurtarief worden gefactureerd. Geldend uurtarief zal door Support2U vooraf bekend gemaakt worden. Ondersteuning zal per uur worden berekend, minimale afname is één (1) uur tenzij anders overeengekomen. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen SLA is afgenomen kan Support2U geen reactietijd garanties geven.

Artikel 8. Connectiviteit

1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het verbruik verschilt van het verwachte pakket, kan het pakket met terugwerkende kracht worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van de periode van deze overeenkomst.
2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.
3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.
4. Support2U kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Support2U bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

Artikel 9. Beschikbaarheid van de Dienst

1. Support2U zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Support2U opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de elektronische bestelprocedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement. Voor zover niet in een dergelijke Service Level Agreement anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
2. Support2U zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Support2U is hierbij echter mede afhankelijk van haar Leverancier(s). Support2U is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
3. Support2U zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Support2U. Support2U kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.
4. Indien naar het oordeel van Support2U een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Support2U of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Support2U gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Support2U jegens zakelijk afnemers voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Support2U van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Support2U, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 1.000,- (exclusief BTW).
2. De totale aansprakelijkheid van Support2U voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal jegens zakelijk afnemers in geen geval meer bedragen dan EUR.100.000,- per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Aansprakelijkheid van Support2U jegens zakelijk afnemers voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

4. Buiten de in artikel 10 lid 1 en 10 lid 2 genoemde gevallen rust op Support2U jegens zakelijks afnemers geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10 lid 1 en 10 lid 2 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Support2U.
5. De aansprakelijkheid van Support2U wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Support2U onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Support2U ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Support2U in staat is adequaat te reageren.
6. Support2U is jegens zakelijks afnemers nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Support2U meldt.
8. Opdrachtgever, die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, vrijwaart Support2U voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Support2U geleverde zaken, materialen of resultaten.

Artikel 11. Storingen en overmacht

1. Support2U heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Support2U zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Support2U is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
2. Support2U heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Support2U zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Support2U is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
3. Support2U zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Support2U door zijn eigen leveranciers ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Support2U kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding jegens de Opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Artikel 12. Duur en opzegging

1. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor een opzegtermijn van 14 (veertien) kalenderdagen steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar.
2. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Support2U gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Support2U is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.
3. Door Support2U opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Support2U is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
4. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen 14 (veertien) kalenderdagen na de totstandkoming. De levering van de Dienst zal pas geschieden leveren na verzoek hiertoe door de klant.
6. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Support2U het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Support2U op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
7. Na beëindiging van de Overeenkomst blijven de volgende rechten en verplichtingen nog van toepassing:
 - artikel 10 Aansprakelijkheid;
 - artikel 13 Betalingsvoorwaarden;
 - artikel 15 Geheimhouding.

Artikel 13. Betalingsvoorwaarden

1. Support2U zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een elektronische factuur per e-mailbericht sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst.
2. In afwijking van het vorige lid is Support2U niet verplicht een factuur te sturen indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel een ander overeengekomen termijn bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan Support2U.
3. Na het verstrijken van 14 dagen na de betalingstermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Support2U.
4. Is Opdrachtgever een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan zal deze, na het verstrijken van 14 dagen na de betalingstermijn, een ingebrekestelling ontvangen met een incassovrije betalingstermijn van 14 (veertien) kalenderdagen.
5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
7. In bovenstaande gevallen heeft Support2U voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

Artikel 14. Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Support2U of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
4. Het is Support2U toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Support2U door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 2.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan Support2U, onverminderd het recht van Support2U om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

Artikel 15. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Support2U zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Support2U, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Support2U daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Support2U zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 16. Klachten

1. Klachten omtrent de uitvoering van de overeenkomst, het functioneren van het systeem of de werking van andere faciliteiten moeten schriftelijk worden doorgegeven. Binnen 14 dagen mag Opdrachtgever een reactie op de klacht verwachten.

Artikel 17. Verwerkersovereenkomst

1. Voor alle afgenomen diensten bij Support2U, geldt voor de betrokken klanten de standaard Verwerkersovereenkomst, tenzij anders is overeengekomen.
2. De Verwerkersovereenkomst kan opgevraagd worden bij Support2U per telefoon, e-mail of regulier post; of gedownload worden vanaf onze website.
3. Support2U behoudt zich het recht voor deze overeenkomsten te wijzigen of aan te vullen.
4. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Support2U of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
5. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

Artikel 18. Wijzigingen

1. Support2U behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Support2U of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

Artikel 19. Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Support2U gevestigd is.
3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de email dan wel fax voldoende vaststaat.
5. De door Support2U ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld dataverkeer, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring door Hostingprovider, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.
7. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de (oude) Opdrachtgever en de derde (nieuwe Opdrachtgever).