

## Art. 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende termen en uitdrukkingen de volgende betekenis:

**Aansluitingstesten:** de testen welke door Infopact worden uitgevoerd ingevolge artikel 3.

**Acceptatiedatum:** de datum waarop de Contractant de Dienst accepteert of geacht moet worden de Dienst geaccepteerd te hebben overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.

**Apparatuur van Contractant:** de apparatuur, de systemen, bekabeling en faciliteiten welke door Contractant worden verstrekt en worden gebruikt tezamen met de Dienstenapparatuur teneinde de Dienst te kunnen ontvangen.

**Contractant:** de natuurlijke of rechtspersoon waarmee Infopact een Overeenkomst heeft gesloten.

**CRT:** Customer Response Team.

**Dienst:** elke door Infopact aangeboden dienst of dienstverlening welke door Infopact aan Contractant wordt geleverd als omschreven in de van toepassing zijnde Opdracht.

**Dienstenapparatuur:** de apparatuur, de systemen, bekabeling en faciliteiten welke worden verstrekt door Infopact teneinde de Dienst te verlenen aan Contractant. De Dienstenapparatuur omvat niet het Netwerk of apparatuur welke onderdeel vormt van een afzonderlijk leveringscontract tussen Infopact en Contractant.

**Eénmalige kosten:** de bedragen die de Contractant eenmalig aan Infopact verschuldigd is voor de levering van de Dienst.

**Maandelijkse kosten:** de bedragen die de Contractant maandelijks aan Infopact verschuldigd is voor het leveren van de Dienst.

**Kantooruren:** de uren tussen negen uur 's ochtends en vijf uur 's avonds op elke Werkdag.

**Netwerk:** het geheel aan technische voorzieningen en systemen dat door Infopact wordt gebruikt om de Dienst te verlenen.

**Opdracht:** de schriftelijke opdracht van Contractant als verzoek voor een Dienst van Infopact, welke opdracht door Infopact is geaccepteerd overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.

**Overeenkomst:** deze Algemene Voorwaarden tezamen met eventuele Opdrachten, Service Agreements, bijvoegsels, annexen of bijlagen.

**Partij(en):** Infopact, de Contractant (of beiden).

**Service Agreement:** het document dat een beschrijving van en specifieke informatie over de Dienst bevat.

**Service Level Agreement:** onderdeel van de Service Agreement waarin het serviceniveau is vastgelegd dat Infopact verleent voor de desbetreffende Dienst.

**Termijn van Dienstverlening:** in verband met een bepaalde Dienst, één (1) jaar vanaf de Acceptatiedatum (tenzij Partijen anderszins zijn overeengekomen in de van toepassing zijnde Opdracht).

**Werkdag:** elke dag behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen.

## Art. 2 Algemeen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en Overeenkomst tussen Infopact en Contractant, voor zover door Partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

2.2 Een Opdracht is slechts bindend tussen Partijen nadat deze schriftelijk is aanvaard en ondertekend door Infopact, welke aanvaarding tevens kan worden voorafgegaan door een passend onderzoek naar de kredietwaardigheid van Contractant. Ingeval van strijdigheid tussen een Opdracht en deze Algemene Voorwaarden, heeft het bepaalde in de Opdracht voorrang.

## Art. 3 Aanvaarding

3.1 Voordat Infopact overgaat tot levering van de Dienst, voert Infopact zodanige Aansluitingstesten uit als Infopact nodig mocht achten. Nadat deze Aansluitingstesten met succes zijn afgerond, wordt door Infopact aan de Contractant de Dienst alsmede een "kennisgeving van aansluiting" verstrekt.

3.2 Contractant dient Infopact binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de "kennisgeving van aansluiting" overeenkomstig artikel 3.1 of 3.4 schriftelijk van eventuele tekortkomingen in kennis te stellen.

3.3 Indien Contractant een tekortkoming niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2 aan Infopact heeft gemeld, wordt Contractant geacht de Dienst te hebben aanvaard per de datum van ontvangst van de "kennisgeving van aansluiting" overeenkomstig artikel 3.1 of 3.4.

3.4 Indien Contractant Infopact overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2 in kennis heeft gesteld van een tekortkoming, zal Infopact zich in redelijkheid inspannen om de tekortkoming ongedaan te maken, vervolgens opnieuw de bedoelde Aansluitingstesten uitvoeren en daarna aan Contractant overeenkomstig het bepaalde in dit artikel 3 een nadere "kennisgeving van aansluiting" ter zake van de betreffende Dienst verstrekken.

## Art. 4 Tekortkomingen

4.1 Na ontvangst van een kennisgeving van een tekortkoming zal Infopact reageren en handelen in overeenstemming met de Service Level Agreement die van toepassing is op de Dienst.

4.2 Een tekortkoming wordt geacht te zijn opgetreden op het moment dat de tekortkoming aan Infopact wordt gemeld.

4.3 Er is geen sprake van een tekortkoming indien de tekortkoming het gevolg is van nalatigheid van Contractant, van overmacht, van een onderbreking van de Dienst verband houdende met spoedeisende werkzaamheden, dan wel van een storing in of het slecht functioneren van de Apparatuur van Contractant.

4.4 Contractant dient alle redelijke kosten te vergoeden die door Infopact worden gemaakt om de tekortkoming te herstellen indien deze het gevolg is van een nalatigheid, handeling, omissie, verzuim of fout van de Contractant of diens vertegenwoordiger, dan wel als deze tekortkoming het gevolg is van een storing in of het slecht functioneren van de Apparatuur van Contractant.

## Art. 5 Prijs en Betaling

5.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

5.2 Alle facturen zullen door Contractant worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Contractant binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.

5.3 Indien Contractant, na kennisgeving, de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Contractant, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn.

5.4 Indien Contractant na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Contractant naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten.

5.5 Risico- en Eigendomsoverdracht: De overdracht van risico heeft plaats op het ogenblik van de levering. De eigendomsoverdracht van Dienstenapparatuur of apparatuur welke onderdeel vormt van een afzonderlijk leveringscontract tussen Infopact en Contractant heeft slechts plaats na volledige betaling van de overeengekomen prijs. Zolang de betaling niet heeft plaatsgehad, is Contractant er niet toe gerechtigd deze apparatuur in pand te geven of ze als zekerheid in de ruimste zin van het woord te gebruiken.

## Art. 6 Opschorting van Diensten

6.1 Infopact heeft het recht om naar eigen beoordeling en onverminderd haar eventuele rechten om de Overeenkomst te beëindigen, de levering van een Dienst tot nader bericht op te schorten ingeval:

6.1.1 Infopact gerechtigd is de Overeenkomst te beëindigen;

6.1.2 Infopact verplicht is te voldoen aan een opdracht, bevel of verzoek van of door de overheid, een hulpdienst, of een andere bevoegde instantie;

6.1.3 Infopact spoedeisende werkzaamheden dient te verrichten aan het netwerk of aan de Dienstenapparatuur;

6.1.4 Contractant overeenkomstig artikel 5.4 na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen;

6.1.5 Contractant na ingebrekestelling nalatig blijft aan haar verplichtingen te voldoen overeenkomstig artikel 9.6.

6.2 Indien Infopact het recht uitoefent om de levering van de Dienst op te schorten ingevolge artikel 6.1 dient Infopact voor zover redelijkerwijs mogelijk Contractant voorafgaand aan een dergelijke opschorting daarvan in kennis te stellen met daarbij een toelichting en vermelding van de verwachte duur. Infopact zal alle redelijke inspanningen gebruiken om de levering van de Dienst zo spoedig als praktisch mogelijk te hervatten.

6.3 Indien de schorsing wordt uitgevoerd als gevolg van een schending, fout handelen of nalaten van Contractant, dient Contractant Infopact alle redelijke kosten en uitgaven te vergoeden die zijn gemaakt als gevolg van de realisatie van de schorsing en/of hervatting van de Dienst. Infopact kan bovendien iedere andere schade verhalen die zij heeft geleden als gevolg van deze opschorting.

6.4 Infopact is niet aansprakelijk voor enige schade, verliezen of ongemakken aan de zijde van Contractant als gevolg van een opschorting in de zin van artikel 6.1, tenzij de in artikel 6.1 bedoelde omstandigheden uitsluitend te wijten zijn aan de nalatigheid van Infopact.

## Art. 7 Duur & Beëindiging

7.1 De Algemene Voorwaarden zijn van kracht vanaf de datum waarop de eerste Opdracht tussen Partijen wordt ondertekend door zowel Infopact als de Contractant, en zal voortduren totdat de Overeenkomst wordt beëindigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 7.

7.2 Na afloop van de overeengekomen Termijn van Dienstverlening wordt de Termijn van Dienstverlening stilzwijgend verlengd met twaalf (12) maanden.

7.3 Elk der Partijen heeft het recht een Dienst te beëindigen:

7.3.1 Met een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de overeengekomen Termijn van Dienstverlening;

7.3.2 Met onmiddellijke ingang indien de andere Partij ten aanzien van die bepaalde Dienst wezenlijk tekort is geschoten en de tekortkoming niet kan worden

verholpen;

7.3.3 Met onmiddellijke ingang indien de andere Partij ten aanzien van die bepaalde Dienst wezenlijk tekort is geschoten en de tekortkoming kan worden verholpen (behoudens in het geval in artikel 7.3.4) doch nalaat de tekortkoming binnen vijftien(15) dagen na ingebrekestelling te verhelpen;

7.3.4 Met onmiddellijke ingang indien een geval van overmacht ten aanzien van die bepaalde Dienst meer dan drie (3) maanden voortduurt.

7.4 Opzegging tijdens de overeengekomen Termijn van Dienstverlening door Contractant is mogelijk bij door Infopact doorgevoerde wijzigingen als bedoeld in artikel 13.1.4 of 13.2.2.

7.5 Bij beëindiging van een Overeenkomst blijven de relevante artikelen van kracht, en ontheft het de Contractant niet van zijn verplichtingen om vergoedingen te betalen verschuldigd krachtens deze Overeenkomst.

## Art. 8 Aansprakelijkheid

8.1 Infopact is niet aansprakelijk voor schade in de ruimste zin van het woord, tenzij deze schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van Infopact.

8.2 Indien Contractant handelt in strijd met zijn of haar verplichtingen uit de Overeenkomst is Contractant aansprakelijk voor alle daaruit voor Infopact voortvloeiende schade.

8.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

8.4 Contractant vrijwaart Infopact tegen alle aanspraken van derden.

## Art. 9 Verplichtingen Contractant

9.1 Contractant zal Infopact steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

9.2 Contractant is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Apparatuur van Contractant, Dienstenapparatuur en van de door Infopact te verlenen Diensten.

9.3 Indien is overeengekomen dat Contractant programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

9.4 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Infopact staan of indien Contractant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Infopact in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst evenals het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven bij Contractant in rekening te brengen.

9.5 Ingeval medewerkers van Infopact op de locatie van Contractant werkzaamheden verrichten, zal Contractant kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Contractant zal Infopact vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Infopact daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Contractant of van onveilige situaties in diens organisatie.

9.6 Contractant zal door het gebruik van de Diensten van Infopact geen rechten van derden schenden, zich niet onfatsoenlijk of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen of in strijd met wettelijke bepalingen handelen. In het bijzonder zal Contractant:

9.6.1 de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;

9.6.2 geen informatie met een racistische inhoud verspreiden;

9.6.3 geen informatie met een discriminerende inhoud verspreiden;

9.6.4 niet seksueel intimideren of op andere wijze personen lastig vallen;

9.6.5 niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;

9.6.6 zich geen toegang trachten te verschaffen tot computersystemen waarvoor de Contractant niet geautoriseerd is;

9.6.7 niet ongevraagd in grote aantallen op het internet berichten met dezelfde inhoud posten of verzenden via e-mail (ook wel SPAM genoemd);

9.6.8 geen virussen verspreiden;

9.6.9 niet zodanig gebruik maken van de Dienst dat daardoor de juiste werking van de computersystemen van Infopact wordt verhinderd (ook wel DoS genoemd).

## Art. 10 Garanties

10.1 Infopact zal bij de nakoming van haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst steeds handelen met de voorzichtigheid en bekwaamheid die redelijkerwijze verwacht mag worden.

10.2 Er bestaan geen andere uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties, toezeggingen of overeenkomsten, noch van rechtswege, noch anderszins dan die welke uitdrukkelijk in deze Algemene Voorwaarden zijn vastgelegd.

## Art.11 Kennisgevingen

Kennisgevingen door Partijen in verband met de Overeenkomst dienen aan de andere Partij te worden verstuurd per gefrankeerde, aangetekende post of per fax of email (onmiddellijk gevolgd door een bevestiging per post) aan het adres van de andere Partij dat in de Overeenkomst is vermeld. De kennisgeving wordt geacht te zijn ontvangen 48 uur na versturing dan wel na de verzending per fax of email.

## Art.12 Overmacht

Voor de gevolgen van overmacht, waaronder in ieder geval mede begrepen zijn beschikkingen en maatregelen van de overheid, regelgevende instanties, internationale conflicten, gewelddadige of gewapende acties, arbeidsongeregeligheden, virussen, weersinvloeden, faillissementen en storingen in bedrijven of instellingen van wier diensten gebruik wordt gemaakt, uitsluitingen en boycot, zijn Partijen niet aansprakelijk.

## Art.13 Wijzigingen

13.1 Algemene Voorwaarden & Tarieven

13.1.1 Infopact is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden en de tarieven te wijzigen.

13.1.2 Behoudens het gestelde in 13.1.4 gelden wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden en de tarieven ook voor reeds bestaande Overeenkomsten.

13.1.3 De wijzigingen treden in werking 14 dagen na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld.

13.1.4 Indien een Contractant een wijziging van deze Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden. De opzegging dient tijdig te geschieden. De opzegging wordt door Infopact uitsluitend als tijdig geaccepteerd indien de mededeling voor de laatstgenoemde datum bij Infopact is ontvangen. Ten aanzien van wijziging van tarieven geldt het in dit lid bepaalde uitsluitend voor zover de tariefwijzigingen per saldo een hoger tarief voor de Contractant meebrengen.

13.2 Diensten

13.2.1 Een Dienst kan te allen tijden door Infopact worden gewijzigd.

13.2.2 Waar dat mogelijk is zal Infopact trachten een in het vorige lid bedoelde wijziging uit te voeren zonder dat die gevolgen heeft voor de

gebruiksmogelijkheden van de Dienst en Apparatuur van Contractant. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor de Contractant zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan 1 maand – of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is – nadat deze is bekend gemaakt.

13.2.3 Naast het bepaalde in het tweede lid van dit artikel is Infopact gerechtigd een aanbiedingsvorm van een Dienst te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste drie maanden, indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk zijn. Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de Dienst wordt beëindigd.

## Art.14 Geheimhouding

Elke Partij verbindt zich om alle vertrouwelijke informatie van de andere Partij die ingevolge van een Overeenkomst bekend is gemaakt, strikt vertrouwelijk te houden. Geen der Partijen zal vertrouwelijke informatie aan derden bekend maken, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de andere Partij.

## Art.15 Geen samenwerkingsverband

Noch het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden noch de handelingen van Partijen ingevolge een Overeenkomst dienen uitgelegd te worden als zouden Partijen een samenwerkingsverband zijn aangegaan.

## Art.16 Nietigheid

Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden ongeldig, nietig of niet-uitvoerbaar wordt verklaard door een daartoe gerechtigde instantie, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niettemin wettig, geldig en uitvoerbaar.

## Art.17 Overdracht

Het is Infopact toegestaan om een Overeenkomst zonder de schriftelijke toestemming van de andere Partij over te dragen.

## Art.18 Toepasselijk recht en geschillen

18.1 Overeenkomsten tussen Infopact en Contractant worden beheerd door Nederlands recht.

18.2 Geschillen tussen Partijen verband houdende met een Overeenkomst dienen door elke Partij in eerste instantie zo spoedig mogelijk aan de andere Partij te worden voorgelegd.

18.3 De geschillen welke tussen Infopact en Contractant mochten ontstaan naar aanleiding van een door Infopact met Contractant gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.