

MODULE A – ALGEMEEN

1 Definities

- 1.1 **Index:** Index de besloten vennootschap Index B.V., gevestigd te Harderwijk, ingeschreven in de kamer van koophandel onder nummer 71397841, en/of de hieraan gelieerde vennootschappen of personen.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon (die handelt in de uitoefening van zijn beroep/bedrijf) die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.
- 1.3 **Overeenkomst:** elke afspraak tussen Opdrachtgever en Index tot het verlenen van Diensten door Index ten behoeve van Opdrachtgever.
- 1.4 **Diensten:** alle door Index verrichte werkzaamheden die worden uitgevoerd in het kader van een Overeenkomst, zoals onder meer maar niet beperkt tot:
 - 1.4.1 *Webdevelopment:* Diensten bestaande uit het ontwikkelen, configureren en/ of aanpassen van (digitale) Werken.
 - 1.4.2 *Service en consultancy:* Diensten bestaande uit het geven van advies met betrekking tot software, gebruik van software, het begeleiden van ICT-projecten of het adviseren in en/of uitvoeren van online marketing.
 - 1.4.3 *Hostingdiensten en domeinnaamregistratie:* Diensten bestaande uit opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten en/of het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam.
 - 1.4.4 Andere diensten zoals automatiseren van (bedrijfs)processen en (UX) design, e.e.a. zoals omschreven in de aanbidding van Index.
- 1.5 **Downtime:** een onderbreking van het netwerk met algehele onbereikbaarheid van de Werken en/of Programmatuur.
- 1.6 **Programmatuur:** immateriële informatie in objectcodevorm, die één of meer computer- of besturingsprogramma's vormt, de inhoud van deze programma's en de (technische) documentatie die in verband met deze programma's is verschaft, inclusief programma's die deel uitmaken van een systeem of een installatie.
- 1.7 **Privacyverklaring:** informatief (van tijd tot tijd wijzigend) document dat door Index op haar website is gepubliceerd, teneinde Opdrachtgever(s), websitebezoekers en andere betrokkenen duidelijk te informeren over welke (privacygevoelige) gegevens Index verzamelt en met welk doel zij dit doet.
- 1.8 **Werk(en):** alle zaken, zoals websites, applicaties, software, concepten, ontwerpen, lay-outs, documentatie, adviezen, rapporten en voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan.

2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en Overeenkomsten waarbij door Index Diensten worden aangeboden of geleverd.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Index derden worden betrokken.
- 2.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover deze schriftelijk tussen Opdrachtgever en Index zijn overeengekomen.
- 2.4 Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Index deze schriftelijk uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.5 Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Index treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) overeen te komen,

zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

- 2.6 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

3 Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Tenzij anders aangegeven zijn alle door Index gemaakte offertes vrijblijvend en gedurende 30 dagen geldig. Index is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever zonder voorbehoud of wijziging, binnen de gestelde geldigheidsduur aan Index is bevestigd.
- 3.2 Alle geoffreerde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.3 Alle in de offerte van Index genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.
- 3.4 De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Index. Deze mededeling kan per e-mail geschieden.
- 3.5 Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Index redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop in de uitvoering van Diensten die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Index op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt, dan is er sprake van meerwerk.

4 Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 Iedere Overeenkomst leidt voor Index tot een inspanningsverplichting waarbij Index zich met de grootste zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap naar beste vermogen kwijt van zijn verplichtingen. Index is hierbij in sterke mate afhankelijk van Opdrachtgever.
- 4.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Index het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.3 De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Index wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 4.4 Op verzoek van Index dient Opdrachtgever alle medewerking te leveren die redelijkerwijs nodig is om de Diensten te leveren en de Overeenkomst te kunnen uitvoeren. Zo kan het nodig zijn dat Opdrachtgever Index wachtwoorden, feedback of nadere specificaties verschaft. Eventuele deadlines worden opgeschort totdat dit is gebeurd.
- 4.5 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte Bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever vrijwaart Index voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige Bescheiden.
- 4.6 Index mag de uitvoering van de Overeenkomst opschorten als Opdrachtgever een verplichting uit deze voorwaarden niet nakomt.
- 4.7 De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties die daaruit voortvloeien over en weer zijn geleverd.
- 4.8 Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Index een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming in de nakoming van Index op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe redelijke termijn stellen waarbinnen Index de Overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding

van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.

5 Beëindiging van de Overeenkomst

- 5.1 Index is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Index verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.

6 Adres- en naamswijziging

- 6.1 Opdrachtgever dient Index tien (10) werkdagen voor het ingaan van een adreswijziging schriftelijk te informeren over deze adreswijziging. Index is niet aansprakelijk voor alle eventuele gevolgen van het niet tijdig doorgeven van een adreswijziging.
- 6.2 Indien Opdrachtgever een rechtspersoon is, is hij verplicht Index schriftelijk te informeren over iedere relevante bedrijfswijziging, zoals bijvoorbeeld naam en rechtsvorm.
- 6.3 Voorgaande wijzigingen kunnen uitsluitend schriftelijk worden doorgegeven en gelden slechts vanaf het moment dat Index de wijziging(en) heeft bevestigd.

7 Intellectuele eigendomsrechten

- 7.1 Index is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar - in het kader van de Overeenkomst - aan Opdrachtgever verstrekte of - in het kader van deze Overeenkomst - gebruikte Programmatuur, Werken en/of Diensten.
- 7.2 Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht. Opdrachtgever mag zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Index geen gebruik maken van de Programmatuur, Werken en/of Diensten waarop Index rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van de Overeenkomst.
- 7.3 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 van Index. Opdrachtgever zal alsdan een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechtelijke matiging vatbare boete van € 5.000,- per inbreuk makende handeling betalen aan Index. Dit doet niets af aan het recht van Index om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.
- 7.4 Index is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers.

8 Eigendomsvoorbehoud

- 8.1 Alle door Index in het kader van de Overeenkomst geleverde Programmatuur, Werken en/of Diensten blijven eigendom van Index totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Index gesloten Overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
- 8.2 Door Index geleverde Programmatuur, Werken en/of Diensten die ingevolge lid 1 van dit artikel onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. Opdrachtgever is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Programmatuur, Werken

en/of Diensten te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

- 8.3 Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Index veilig te stellen.
- 8.4 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Programmatuur, Werken en/of Diensten, danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever verplicht om Index daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
- 8.5 Opdrachtgever verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Programmatuur, Werken en/of Diensten te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Index ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Index gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt Opdrachtgever zich er jegens Index bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.
- 8.6 Voor het geval Index zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Index en door Index aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Index zich bevinden en die Diensten en/of werken terug te nemen.

9 Betalingsvoorwaarden

- 9.1 Opdrachtgever is de prijs verschuldigd welke voortvloeit uit de met Index gesloten Overeenkomst.
- 9.2 Betaling vindt plaats op factuurbasis of op basis van automatische incasso. Indien Index gebruik maakt van betaalmethode automatische incasso zal zij het verschuldigde bedrag automatisch incasseren van de opgegeven bankrekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de correctheid van de verstrekte bankgegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het rekeningnummer en de tenaamstelling.
- 9.3 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van betaalmethode automatische incasso en de afschrijving laat storneren is Index gerechtigd de redelijke administratiekosten die daarmee gepaard gaan in rekening te brengen.
- 9.4 In geval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Index hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het totale factuurbedrag in geval de Diensten ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zullen worden verricht.
- 9.5 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan.
- 9.6 In het geval Opdrachtgever bezwaar heeft tegen de hoogte van een factuur, dient hij deze op straffe van verval binnen zeven (7) dagen na factuurdatum schriftelijk aan Index mede te delen. Het indienen van het bezwaar zal de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet opschorten.

10 Tussentijdse prijswijzigingen

- 10.1 Index heeft het recht de door haar gehanteerde tarieven te wijzigen nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen vanwege, (onder meer doch niet beperkt) kostprijsverhogende factoren zoals wijziging van inkooprijzen, levertijden, koersen, lonen, betalingen, rechten, lasten, vrachten etc. Tarieven kunnen worden aangepast onafhankelijk van de omstandigheid of de prijswijziging voor Index al dan niet voorzienbaar was ten tijde van het sluiten van de overeenkomst.
- 10.2 Opdrachtgever heeft bij een wijziging te wijten aan Index het recht tot ontbinding van de Overeenkomst. Het recht tot ontbinding vervalt op de 15e dag na de factuurdatum van de

eerste factuur die aan Opdrachtgever is toegezonden na de verhoging van de gehanteerde tarieven.

11 Incassokosten

- 11.1 Indien de Opdrachtgever de vordering niet tijdig voldoet is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand of gedeelte daarvan, tenzij de wettelijke rente c.q. de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de hoogste rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 11.2 Ingeval er buitengerechtelijke kosten moeten worden gemaakt om de openstaande vordering op Opdrachtgever te incasseren maakt Index aanspraak op buitengerechtelijke incassokosten van 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 125,00
- 11.3 Index is te allen tijde gerechtigd om op (aanvullende) zekerheidsstelling te verlangen in de vorm van (bijvoorbeeld) een waarborgsom, een borgstelling of bankgarantie. Index zal in elk geval zekerheidsstelling verlangen indien hij, op grond van feiten en/of omstandigheden, in redelijkheid eraan kan twijfelen dat Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen zal (kunnen) voldoen, dan wel in het geval Opdrachtgever in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge bedragen voor gebruiksfafhankelijke kosten verschuldigd wordt, Opdrachtgever via de dienst en/of aanvullende dienst gebruikt maakt van (content)Diensten van derden waarvoor hoge bedragen verschuldigd zijn, dan wel indien hij geen vaste woon-, verblijf-/vestigingsplaats in Nederland (meer) heeft.

12 Geheimhouding

- 12.1 Partijen zijn gehouden tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar en/of anderen hebben verkregen. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval begrepen informatie waarvan een der partijen heeft medegedeeld dat het vertrouwelijk is of informatie waaruit redelijkerwijs voortvloeit dat het vertrouwelijk placht te zijn.
- 12.2 Index bewerkstelligt dat haar werknemers en derden die door haar bij een opdracht worden ingeschakeld zich eveneens conformeren aan de vertrouwelijkheid.
- 12.3 Deze verplichtingen blijven ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

13 Privacy

- 13.1 Index verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever ter uitvoering van de Diensten en de ontwikkeling van Werken en/of Programmatuur. Index doet er alles aan om op zorgvuldige wijze om te gaan met privacygevoelige informatie van Opdrachtgever en hanteert in dat kader een (intern) privacy beleid.
- 13.2 Op de verwerking van persoonsgegevens is de Privacyverklaring van Index van toepassing. De Privacyverklaring is te vinden op de website van Index: www.index.nl en maakt onlosmakelijk onderdeel uit van deze algemene voorwaarden.
- 13.3 Door in te stemmen met deze algemene voorwaarden verklaart Opdrachtgever bekend te zijn met de inhoud van Privacyverklaring van Index en op de hoogte te zijn van de rechten die Opdrachtgever uit dien hoofde heeft (inzage, verbetering, verwijdering, overdraagbaarheid). Opdrachtgever verklaart in voldoende mate door Index op deze rechten te zijn gewezen.

14 Beperking en/of uitsluiting aansprakelijkheid

- 14.1 Index is jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk, voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, waarvan

slechts kan worden gesproken indien Index niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij uitvoering van de Overeenkomst. Deze beperking geldt niet in geval van opzet of grove schuld aan de zijde van Index.

- 14.2 De aansprakelijkheid van Index wegens ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Index onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Index ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient zo gedetailleerd en volledige mogelijk te omschrijven wat de tekortkomingen zijn, opdat Index adequaat hierop kan reageren.
- 14.3 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Index vervalt door het enkele verloop van één jaar na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever voor het verstrijken van die termijn een rechtsovername tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 14.4 De aansprakelijkheid van Index is te allen tijde beperkt tot de som van de door Opdrachtgever betaalde facturen in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het moment dat de schade zich voordeed. Deze beperking geldt niet bij opzet en grove nalatigheid van Index.
- 14.5 Indien door of in verband met het verrichten van Diensten of leveren van Programmatuur door Index of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Index aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot de hoofdsom van de geleverde Diensten en de daaromtrent gefactureerde bedragen, doch nooit meer dan hetgeen Index in de voorgaande zes (6) maanden aan Opdrachtgever verschuldigd is dan wel betaald heeft met een maximum van € 25.000,- (excl. BTW).
- 14.6 Index is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, beschadigingen van (materiele) zaken en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
- 14.7 Index is bij een groot deel van haar activiteiten afhankelijk van de Diensten en leveranties van derden waar Index weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Index zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden de nodige zorgvuldigheid betrachten. Index is evenwel niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze (Diensten en leveranties van) derden. In dat geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
- 14.8 Index is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van digitale verstrekking of terbeschikkingstelling van data door Index of Opdrachtgever via email of Internet. Onder deze uitsluiting van aansprakelijkheid is expliciet, maar niet uitsluitend, begrepen het risico van besmetting, aantasting, corrumpering of onderschepping van data middels virussen, Trojaanse paarden, worms, botnets, hacken, phreaking, het kraken van wachtwoorden, fraude of het anderszins beïnvloeden van data door een derde.
- 14.9 Opdrachtgever vrijwaart Index voor alle claims van derden die Index ontvangt naar aanleiding van verzending van berichten door Opdrachtgever. Hieronder vallen onder meer boetes en andere sancties van overheidsinstanties alsmede de kosten als gevolg van het opgenomen worden van Index op zwarte lijsten van antispam-dienstverleners. Index is gerechtigd uitvoering van de verzending op te schorten indien zij tijdens de uitvoering klachten ontvangt van ontvangers met de strekking dat deze berichten zonder toestemming verzonden zouden zijn. Index is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever hierdoor mocht lijden.
- 14.10 Opdrachtgever vrijwaart Index voor alle aanspraken van derden wegens (product)aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de in een product of systeem dat door

Oprachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Index geleverde Programmatuur.

- 14.11 De Oprachtgever vrijwaart Index tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Oprachtgever en Index samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van opzet of grove schuld van Index.
- 14.12 Klant is gehouden om schade beperkende maatregelen te nemen. Index heeft het recht om de schade ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de Werkzaamheden.
- 14.13 Het gebruik door Oprachtgever van de Diensten komt volledig voor eigen risico en verantwoordelijkheid van Oprachtgever. Index accepteert geen aansprakelijkheid voor het gebruik dat Oprachtgever van de Diensten maakt. Oprachtgever vrijwaart Index voor enige aanspraken van derden voortvloeiende uit zijn gebruik van de Diensten.

15 Overmacht

- 15.1 Index is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Oprachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 15.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Index geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Index niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Index of van derden daaronder begrepen. Index heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Index zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 15.3 Index kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 15.4 Voor zover Index ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Index gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Oprachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

16 Verjaringstermijn

- 16.1 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Index en de door Index bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derden, één jaar.
- 16.2 Het bepaalde in lid 1 is niet van toepassing op rechtsvorderingen en verweren die zijn gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen dat de afgeleverde zaak niet aan de Overeenkomst zou beantwoorden. Dergelijke vorderingen en verweren verjaren door verloop van twee jaar nadat de Oprachtgever Index van zodanige non-conformiteit in kennis heeft gesteld.

17 Vindplaats en wijzigingen voorwaarden

- 17.1 Deze voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van Index. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de

versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met Oprachtgever.

- 17.2 Index heeft het recht de algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde algemene voorwaarden op bestaande Overeenkomsten van toepassing te verklaren.
- 17.3 Indien Index de gewijzigde algemene voorwaarden op bestaande Overeenkomsten van toepassing verklaart, zal Index de wijzigingen tijdig bekend maken. Deze zullen 31 dagen na de schriftelijke bekendmaking van de wijziging in werking treden, tenzij op de bekendmaking een latere datum wordt vermeld.
- 17.4 Indien Oprachtgever een wijziging in de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren kan Oprachtgever de Overeenkomst tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, opzeggen. Oprachtgever dient alsdan de opzegging zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken na de schriftelijke bekendmaking van de wijziging schriftelijk aan Index te vermelden.

18 Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

- 18.1 Partijen zullen slechts een beroep op de rechter doen nadat hij zich tot het uiterste hebben ingespannen om middels Mediation het geschil te beslechten.
- 18.2 Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Oprachtgever en Index is Nederlands recht van toepassing.

MODULE B – WEBDEVELOPEMENT

Indien de Diensten (mede) strekken tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, lay-outs, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses en ontwerpen geldt voorts het in deze module bepaalde.

19 Ontwikkeling van Werken

- 19.1 Index zal de overeengekomen Werken tot stand brengen of aanpassen conform de Overeenkomst. Index garandeert niet dat geleverde Werken en/of Programmatuur foutvrij is en zonder onderbreking zal werken.
- 19.2 Oprachtgever garandeert dat de aangeleverde bronmaterialen gebruikt mogen worden door Index voor de overeengekomen Werkzaamheden.
- 19.3 Index mag bij deze werkzaamheden materialen van derden gebruiken, zoals open source software of stockfoto's. Indien het gebruik hiervan voorwaarden voor Oprachtgever impliceert, zal Index Oprachtgever hieromtrent informeren. De eventuele aankoopprijs van deze materialen wordt altijd doorbelast tenzij expliciet in de offerte staat van niet.
- 19.4 Wanneer een Werk naar het oordeel van Index geschikt is voor het beoogde gebruik zal Index het voor Oprachtgever opleveren zodat deze het kan testen en goed- of afkeuren. Index zal Oprachtgever daarbij een redelijke termijn van 15 werkdagen gunnen.
- 19.5 Als Oprachtgever het Werk en/of de Programmatuur afkeurt (op basis van afwijkingen van de specificaties uit de Overeenkomst), zal Index de fouten herstellen of een alternatieve oplossing zoeken. Oprachtgever krijgt het Werk en/of de Programmatuur vervolgens opnieuw opgeleverd.
- 19.6 Na aanvaarding wordt het Werk gepubliceerd. Herstel van eventuele daarna optredende fouten (afwijkingen van de specificaties) worden op basis van uurtarief doorbelast.

20 Onderhoud aan en afsluiten van Werken

- 20.1 Indien partijen zijn overeengekomen dat Index geleverde Werken en/of Programmatuur zal onderhouden, zal Index de Werken en/of Programmatuur onderhouden conform de gebruikelijke procedures van Index.
- 20.2 Index is gerechtigd Werken en/of Programmatuur buiten werking te stellen voor onderhoud. Onderhoud wordt zoveel mogelijk gepland op momenten dat de Werken en/of

Programmatuur relatief weinig worden gebruikt. Index informeert Opdrachtgever vooraf over het voorgenomen onderhoud. Van niet gepland noodonderhoud of storingen zal Index Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen.

- 20.3 Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat in geval van onderhoud- en/of supportovereenkomsten er toegang op afstand door Index op het netwerk van Opdrachtgever mogelijk is.
- 20.4 Index zal zich inspannen om de door haar gebruikte Werken en/of Programmatuur up-to-date te houden maar is hierbij afhankelijk van haar leveranciers. Index is niet verplicht alle updates van leveranciers meteen te installeren, doch zal de security van haar Werken en/of Programmatuur up-to-date houden indien Opdrachtgever daartoe opdracht heeft gegeven.
- 20.5 Index is gerechtigd om de Werken en/of Programmatuur te onderbreken en op te schorten indien Opdrachtgever de factuur niet heeft voldaan binnen de in daarvoor gestelde termijn.

21 Downtime

- 21.1 Indien Opdrachtgever downtime constateert, dient zij direct contact op te nemen met Index. Index spant zich ervoor in de downtime zo snel mogelijk te beëindigen.
- 21.2 Index spant zich ervoor in Werken en/of Programmatuur te allen tijde beschikbaarheid te maken. Index geeft geen garantie voor de beschikbaarheid van Werken en/of Programmatuur, tenzij anders overeengekomen. In geval van downtime bestaat geen automatisch recht op compensatie tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Index. In geen geval bestaat een recht op aanvullende schadevergoeding.
- 21.3 Index is gerechtigd Werken en/of Programmatuur te vervangen door een vergelijkbare Werken en/of Programmatuur.

22 Buitengebruikstelling

- 22.1 Index heeft het recht geleverde Werken en/of Programmatuur (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Index niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Index zal Opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Index kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.
- 22.2 Tot indienstelling wordt weer overgegaan indien Opdrachtgever binnen een door Index gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor her indienstelling heeft voldaan groot 150 euro excl. BTW.

MODULE C – SERVICE EN CONSULTANCY

Indien de Diensten (mede) strekken tot Service en consultancy werkzaamheden zoals projectbegeleiding, applicatie-integratiewerkzaamheden en advertisementbegeleiding, geldt voorts het in deze module bepaalde.

23 Consultancy en projectbegeleiding

- 23.1 Indien overeengekomen verzorgt Index consultancy en projectbegeleiding om de door haar ontwikkelde Werken en/of Programmatuur zo goed mogelijk op de organisatie van Opdrachtgever te laten aansluiten.
- 23.2 Index zal voor zover mogelijk de tijd en kosten met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden vooraf bekend maken aan Opdrachtgever. De tijd die nodig is voor de betreffende

werkzaamheden is afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de medewerking van Opdrachtgever.

24 Advertenties

- 24.1 Indien het onderhoud van advertentiecampaagnes - zoals, maar niet beperkt tot Google Analytics, Facebook Ads, Instagram, LinkedIn, onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, zal Index zich inspannen om de afgesproken advertentiecampaagnes te beheren bij de afgesproken zoekmachine(s). Index zal in de Overeenkomst vermelden hoe zij deze advertentiecampagne zal uitvoeren en voor welke periode.
- 24.2 Index zal Opdrachtgever in redelijkheid rapporteren over het verloop en de inhoud van de advertentiecampaagnes. Tijdens deze rapportage(s) heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om op de rapportage(s) te reageren en aanwijzingen te geven.
- 24.3 De kosten van de advertentiecampagne(s) worden door de betreffende zoekmachine(s) direct aan Opdrachtgever gefactureerd. Opdrachtgever dient deze facturen tijdig te voldoen. Index kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet volledig functioneren van een advertentie campagne wanneer Opdrachtgever nalaat de facturen te voldoen.
- 24.4 Indien een onderdeel van een advertentiecampagne wordt afgekeurd door handelingen - of in opdracht - van Opdrachtgever, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de verwijdering van hetgeen is afgekeurd.
- 24.5 Index is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor het door Google opheffen van één of meer Google AdWords accounts van Opdrachtgever, aangezien Index niet de volledige controle heeft over de handelingen van, of in opdracht van, Opdrachtgever waardoor het betreffende account kan worden opgeheven.
- 24.6 Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de inhoud van de advertentiecampaagnes(s). Opdrachtgever zal Index vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat de betreffende advertentiecampagne(s) inbreuk maakt op enig recht van derden.

MODULE D - HOSTING DOMEINNAAMREGISTRATIE

Indien de Diensten (mede) strekken tot tot opslag en/ of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en emaildiensten of het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in deze module bepaalde.

25 Hosting

- 25.1 Index zal zich inspannen om bij verandering van dienstverlening door derden de betreffende Diensten aan te passen om ongestoorde voortzetting zo veel mogelijk te realiseren. De kosten hiervoor worden als meerwerk gefactureerd aan Opdrachtgever.
- 25.2 Indien Index geen partij is bij levering van hosting kan Index niet garanderen dat de wederpartijen bij deze leveringscontracten op enig moment toestaan dat Diensten geleverd wordt zoals gewenst door Opdrachtgever. Hetzelfde geldt indien relevante wet- of regelgeving levering van een Dienst bemoeilijkt of onmogelijk maakt.

26 Opslag en datalimieten

- 26.1 Index kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Diensten.
- 26.2 Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 26.3 Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Index na verzending van ten minste één

waarschuwingsbericht aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen, volgens de door Index gehanteerde bedragen. Voor zover mogelijk zal Index deze bedragen vooraf bekend maken aan Opdrachtgever.

- 26.4 De logfiles en de administratie van Index gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Opdrachtgever en zijn derhalve bepalend, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
- 26.5 Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.
- 26.6 Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (distributed) denial-of-service aanval), is Index gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar Opdrachtgever.

27 Domeinnaamregistratie

- 27.1 Index zal zich inspannen om de gewenste domeinnaam aan te vragen bij de uitgevende instantie zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN).
- 27.2 Opdrachtgever dient bij registratie de algemene voorwaarden van deze instantie te aanvaarden en stipt na te leven. Uitsluitend na bevestiging van de uitgevende instantie dat domeinregistratie geslaagd is, is de Dienst geleverd. Een factuur voor kosten van registratie is geen bewijs van levering.