

## Algemene voorwaarden

### 1 Artikel 1 Definities

- 1.1 Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Macrorom ICT-services.
- 1.2 Dienst(en): de Dienst(en) zoals nader aangeduid in deze, tussen Macrorom ICT-services en Opdrachtgever gesloten, overeenkomst.
- 1.3 Macrorom ICT-services: een handelsnaam van de besloten vennootschap Macrorom Beheer B.V. Statutair gevestigd te 't Veld en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37135201.
- 1.4 Opdrachtgever: iedere (rechts)persoon die met Macrorom ICT-services een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.5 Indien één of meer bepalingen van deze voorwaarden op enig moment geheel of ten dele nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Voor wat betreft de nietige en/of vernietigde bepalingen treden partijen in overleg teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 1.3 Macrorom ICT-services behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden met onmiddellijke ingang te wijzigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever.

### 2 Artikel 2 Toepasselijkheid voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Macrorom ICT-services en Opdrachtgever waarop Macrorom ICT-services deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voorzover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten met Macrorom ICT-services, voor de uitvoering waarvan door Macrorom ICT-services derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever, onder welke benaming ook, wordt uitdrukkelijk door Macrorom ICT-services van de hand gewezen, behoudens in het geval dat deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Macrorom ICT-services zijn aanvaard.

### 3 Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij hierin een termijn voor de aanvaarding is gesteld.
- 3.2 Aan de aanbieding of offerte kan op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product of de dienst waarop de aanbieding of de offerte betrekking heeft niet meer beschikbaar is.
- 3.3 Aanbiedingen en offertes zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever bij de aanvraag verstrekte gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens Opdrachtgever aan Macrorom ICT-services ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
- 3.4 De juistheid van de in de aanbiedingen en offertes van Macrorom ICT-services genoemde informatie geldt onder het voorbehoud van de juistheid van de door de toeleverancier(s) aan Macrorom ICT-services verstrekte informatie hieromtrent. De inhoud van reclame-uitingen binden Macrorom ICT-services niet.
- 3.5 Macrorom ICT-services heeft het recht alle kosten welke zij heeft gemaakt om de aanbieding of offerte aan Opdrachtgever te kunnen verstrekken, in rekening te brengen aan Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever alsdan gehouden is deze kosten aan Macrorom ICT-services te vergoeden.
- 3.6 Prijzen in aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.7 Prijzen in aanbiedingen en offertes zijn de prijzen op de datum waarop de aanbieding of de offerte is gedaan c.q. uitgebracht. Indien zich na het doen van een aanbieding c.q. het uitbrengen van een offerte, ofwel nadat een overeenkomst tot stand is gekomen, doch voordat levering heeft plaatsgevonden, een prijsverhoging voordoet, door welke oorzaak ook ontstaan, heeft Macrorom ICT-services het recht deze aan Opdrachtgever door te berekenen, mits de prijsverhoging is gelegen in een omstandigheid waarop Macrorom ICT-services redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.
- 3.8 Macrorom ICT-services is gerechtigd jaarlijks haar niveau van lonen en kosten aan te passen in overeenstemming met de recentste door het CBS gepubliceerde prijsindex CAO lonen voor de zakelijke dienstverlening en deze indexering aan Opdrachtgever door te berekenen.

### 4 Artikel 4 Totstandkoming overeenkomst, duur en beëindiging

- 4.1 Overeenkomsten komen tot stand zodra de door Opdrachtgever en Macrorom ICT-services ondertekende offerte of opdrachtbevestiging door Macrorom ICT-services retour is ontvangen, behoudens in het geval dat Macrorom ICT-services een vrijblijvende aanbieding of offerte herroep of Macrorom ICT-services reeds uitvoering geeft aan de door Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden.
- 4.2 Overeenkomsten van opdracht worden aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan. De hier bedoelde overeenkomst voor onbepaalde tijd, kan door beide partijen schriftelijk worden beëindigd door opzegging. Opdrachtgever dient hierbij steeds een opzegtermijn van een maand in acht te nemen.
- 4.3 Indien de overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk voor een bepaalde tijd zijn aangegaan, wordt na afloop van de initiële periode de overeenkomst telkenmale stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar, tenzij één van partijen de overeenkomst schriftelijk of per email met bewijs van ontvangst beëindigt. Opdrachtgever dient hierbij een opzegtermijn van één maand voor het einde van de betreffende periode in acht te nemen.

### 5 Artikel 5 Levering en termijnen

- 5.1 De door Macrorom ICT-services genoemde termijnen worden geacht slechts bij benadering te zijn genoemd, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk als fatale termijn zijn benoemd. De enkele overschrijding van een genoemde termijn brengt Macrorom ICT-services niet in verzuim.
- 5.2 Indien Macrorom ICT-services termijnen overschrijdt, om welke reden ook, is Macrorom ICT-services noch gehouden enigerlei schade die Opdrachtgever hierdoor lijdt of bedongen boete te vergoeden, noch verkrijgt Opdrachtgever hierdoor het recht de overeenkomst tot ontbinden of haar verplichtingen jegens Macrorom ICT-services op te schorten.
- 5.3 Macrorom ICT-services is op generlei wijze gebonden aan termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet gehaald kunnen worden.

### 6 Artikel 6 Risico

- 6.1 Het risico van verlies of beschadiging van goederen die door Macrorom ICT-services aan Opdrachtgever zijn of worden geleverd, gaat op Opdrachtgever over op het moment dat deze in de macht van Opdrachtgever of een door haar gebruikte hulppersoon worden gebracht.
- 6.2 Verzending en vervoer van goederen geschieden steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien Macrorom ICT-services de verzending verzorgt en/of het vervoer uitvoert.



**7 Artikel 7 Verplichtingen Opdrachtgever**

- 7.1 Opdrachtgever is gehouden, voor eigen rekening en risico, alle medewerking, welke Macrorom ICT-services naar haar oordeel nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst, om niet, tijdig en in de door Macrorom ICT-services gewenste vorm aan (medewerkers c.q. hulppersonen van) Macrorom ICT-services te verlenen, bij gebreke waarvan Macrorom ICT-services het recht heeft de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten totdat Opdrachtgever aan deze verplichting heeft voldaan, onder de verplichting van Opdrachtgever om aan Macrorom ICT-services de schade te vergoeden uit een eventuele opschorting voortvloeit. Onder het verlenen van medewerking door Opdrachtgever wordt onder meer verstaan het verstrekken van de benodigde informatie en documentatie, het verlenen van ongehinderde (netwerk)toegang, het (laten) installeren van audit tools, het tijdig en adequaat melden van gebreken en storingen, het in bewaring houden van hulpmiddelen en het ter beschikking stellen van veilige werkplekken en faciliteiten.
- 7.2 Opdrachtgever is gehouden Macrorom ICT-services onverwijld schriftelijk te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
- 7.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, geschiktheid en betrouwbaarheid van de door of namens haar aan Macrorom ICT-services ter beschikking gestelde gegevens en/of faciliteiten, ook indien het ter beschikking gestelde van derden afkomstig is.
- 7.4 Kosten en/of schade die het gevolg zijn/is van het door Opdrachtgever niet naleven van haar verplichtingen jegens Macrorom ICT-services, waaronder die voortvloeiende uit dit artikel zijn voor rekening van Opdrachtgever.

**8 Artikel 8 Overmacht**

- 8.1 Macrorom ICT-services is niet gehouden tot het nakomen van enige uit de overeenkomst met Opdrachtgever voortvloeiende verplichting indien Macrorom ICT-services na totstandkoming van de overeenkomst daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid buiten de schuld of risicosfeer van Macrorom ICT-services ontstaan.
- 8.2 Van overmacht zijdens Macrorom ICT-services is sprake indien zij wordt gehinderd in de nakoming van haar verplichtingen ten gevolge van alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Macrorom ICT-services geen invloed kan uitoefenen, daaronder onder meer begrepen oorlog, oproer, rellen, molest, brand, natuurrampen, stakingen of werkonderbrekingen, storingen in energie- of materiaalvoer, het niet (tijdig) leveren door een toeleverancier van het product en/of de dienst, storingen in een dienst en/of product van een toeleverancier, overheidsmaatregelen en in- en uitvoerbelemmeringen.
- 8.3 Macrorom ICT-services heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, nadat Macrorom ICT-services haar verbintenis had moeten nakomen.
- 8.4 In geval van tijdelijke overmacht is Macrorom ICT-services gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten gedurende de periode dat de overmacht voortduurt. Macrorom ICT-services heeft deze bevoegdheid tot opschorting niet als de nakoming blijvend onmogelijk is of de tijdelijke overmacht langer dan 6 maanden voortduurt in welke gevallen partijen gerechtigd zijn de overeenkomst te ontbinden door middel van een aan de andere partij met bericht van ontvangst gezonden brief, zonder dat één der partijen verplicht is tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 8.5 Indien Macrorom ICT-services ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst gedeeltelijk is nagekomen of deze gedeeltelijk zal kunnen nakomen, en aan het nagekomene respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtgever gehouden hiervoor naar evenredigheid van de overeengekomen prijs te betalen, als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

**9 Artikel 9 Intellectuele eigendomsrechten**

- 9.1 Macrorom ICT-services behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
- 9.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op al hetgeen door Macrorom ICT-services aan Opdrachtgever is of wordt geleverd c.q. ter beschikking gesteld, berusten uitsluitend bij Macrorom ICT-services, diens licentiegever of bij de fabrikant van het geleverde. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend die gebruiksrechten en bevoegdheden die bij de overeenkomst uitdrukkelijk aan Opdrachtgever worden toegekend.
- 9.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan het geleverde te (doen) vervoelvoudigen of daarvan kopieën te (doen) vervaardigen.
- 9.4 Het is Opdrachtgever bekend dat het geleverde c.q. ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie en/of bedrijfsgeheimen kan bevatten. Opdrachtgever verbindt zich het geleverde c.q. ter beschikking gestelde, of de inhoud daarvan, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor het is geleverd c.q. ter beschikking gesteld.
- 9.5 Macrorom ICT-services vrijwaart Opdrachtgever tegen iedere (rechts)vordering die gebaseerd is op de stelling dat door Macrorom ICT-services zelf ontwikkelde producten en/of diensten inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom, tenzij deze inbreuk verband houdt met door Opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen of verwijtbaar of toerekenbaar is aan Opdrachtgever of derden, onder voorwaarde dat Opdrachtgever Macrorom ICT-services onverwijld schriftelijk informeert zodra Opdrachtgever van deze (rechts)vordering op de hoogte is. Andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Macrorom ICT-services wegens schending van rechten van intellectuele eigendom van derden is uitgesloten.
- 9.6 Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen het gebruik door Macrorom ICT-services van datgene dat door Opdrachtgever, met welk doel ook, aan Macrorom ICT-services ter beschikking is gesteld. Opdrachtgever vrijwaart Macrorom ICT-services tegen iedere vordering die is gebaseerd op de stelling dat het gebruik, op welke wijze ook, door Macrorom ICT-services van het door Opdrachtgever beschikbaar gestelde, inbreuk maakt op enig recht van derden.

**10 Artikel 10 Geheimhouding**

- 10.1 Beide partijen verplichten zich om informatie, die hen over en weer ter kennis komt in verband met de overeenkomst en die als vertrouwelijk of geheim is aangemerkt en/of ten aanzien waarvan het vertrouwelijk dan wel geheim karakter de Opdrachtgever in alle redelijkheid duidelijk moet zijn, daaronder begrepen informatie omtrent de inhoud of het gebruik van door Macrorom ICT-services verstrekte of gebruikte programmatuur, documentatie, en of andere materialen, zowel tijdens als na afloop van de overeenkomst geheim te houden en niet ten eigen bate aan te wenden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Zie ook artikel 9.4.

**11 Artikel 11 Hulppersonen en overdracht van rechten**

- 11.1 Het staat Macrorom ICT-services vrij bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen. Het staat Opdrachtgever niet vrij bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen, behoudens in het geval dat Macrorom ICT-services hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- 11.2 Het is Macrorom ICT-services toegestaan de uit de overeenkomst met Opdrachtgever voortvloeiende rechten en verplichtingen aan derden over te dragen. Het staat Opdrachtgever niet vrij de uit de overeenkomst met Macrorom ICT-services voortvloeiende rechten en verplichtingen aan derden over te dragen, behoudens in het geval dat Macrorom ICT-services hiermee schriftelijk heeft ingestemd.



- 12 **Artikel 12 Aansprakelijkheid en vrijwaring**
- 12.1 Indien Macrorom ICT-services aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld.
- 12.2 Voor schade van Opdrachtgever die het gevolg is van één of meer aan Macrorom ICT-services toerekenbare tekortkomingen is Macrorom ICT-services slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever Macrorom ICT-services schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Macrorom ICT-services een redelijke termijn heeft gegund tot zuivering van de tekortkoming en Macrorom ICT-services desondanks in de nakoming van haar verplichtingen tekortschiet. Voorwaarden voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk één jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Macrorom ICT-services meldt.
- 12.3 Macrorom ICT-services is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de aantoonbare en redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden, de aantoonbare en redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Macrorom ICT-services aan de overeenkomst te laten beantwoorden, behoudens in het geval dat de overeenkomst wordt ontbonden en/of de schade niet aan Macrorom ICT-services is te wijten, aantoonbare en redelijke kosten gemaakte ter voorkoming of beperking van schade, voorzover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten daadwerkelijk hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden, schade aan eigendommen van Opdrachtgever en/of derden.
- 12.4 Macrorom ICT-services is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie.
- 12.5 De aansprakelijkheid van Macrorom ICT-services is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het aan Opdrachtgever gefactureerde c.q. te factureren bedrag op basis van de overeenkomst, althans voorzover het dat gedeelte betreft waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- In het geval van een duurovereenkomst is de aansprakelijkheid van Macrorom ICT-services beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het over de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade aan Opdrachtgever gefactureerde bedrag.
- 12.6 De aansprakelijkheid van Macrorom ICT-services is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval, vermeerderd met het bedrag aan eigen risico.
- 12.7 Eventuele door Macrorom ICT-services verbeurde boetes zullen in mindering worden gebracht op een eventueel door Macrorom ICT-services aan Opdrachtgever te betalen schadevergoeding ter zake van dezelfde gebeurtenis.
- 12.8 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade ten gevolge van verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen van Macrorom ICT-services, indien deze eigendommen zich bevinden op een locatie van Opdrachtgever.
- 12.9 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de directe schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Macrorom ICT-services of haar leidinggevende ondergeschikten.
- 12.10 Opdrachtgever vrijwaart Macrorom ICT-services voor vorderingen van derden, daaronder begrepen medewerkers en hulppersonen van Macrorom ICT-services, welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen.
- 12.11 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid wordt mede bedongen ten behoeve van de door Macrorom ICT-services ingeschakelde derden. Deze derden kunnen rechtstreeks een beroep doen op deze aansprakelijkheidsbeperking.
- 13 **Artikel 13 Betaling**
- 13.1 Betaling dient steeds te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum op een door Macrorom ICT-services aan te wijzen rekeningnummer, tenzij schriftelijk andere betalingscondities zijn overeengekomen. Macrorom ICT-services is gerechtigd periodiek te factureren.
- 13.2 Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige en volledige betaling van een factuur, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, na afloop van de betalingstermijn van de factuur een rente verschuldigd zijn van één procent per maand, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is, in welk geval de wettelijke (handels)rente verschuldigd is. De rente wordt berekend over het gehele factuurbedrag, ook indien de factuur gedeeltelijk is betaald, totdat het volledig factuurbedrag is voldaan.
- 13.3 Indien Opdrachtgever, na ingebrekestelling, haar betalingsverplichting niet nakomt, komen alle redelijke door Macrorom ICT-services gemaakte kosten ter verkrijging van betaling buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten, waaronder alle kosten als bedoeld in artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek, bedragen 15 % van het factuurbedrag, met een minimum van € 350,- exclusief BTW. Indien Macrorom ICT-services het faillissement van Opdrachtgever aanvraagt, is deze naast hoofdsom, rente en buitengerechtelijke kosten tevens de kosten der faillissementsaanvraag verschuldigd.
- 13.4 Macrorom ICT-services is, indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, gerechtigd alle op haar rustende verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten zonder dat Opdrachtgever in verband hiermee enige schadevergoeding toekomt.
- 13.5 Het recht van Opdrachtgever om haar eventuele vorderingen op Macrorom ICT-services te verrekenen met vordering van Macrorom ICT-services op Opdrachtgever, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 13.6 Macrorom ICT-services is gerechtigd de kredietwaardigheid van Opdrachtgever te (laten)onderzoeken. Indien, naar oordeel van Macrorom ICT-services, de verwachting gerechtvaardigd is dat Opdrachtgever niet aan haar verplichtingen jegens Macrorom ICT-services zal kunnen voldoen, is Macrorom ICT-services gerechtigd van Opdrachtgever te eisen dat zij voldoende zekerheid tot nakoming stelt. Zolang Opdrachtgever niet aan deze eisen voldoet, is Macrorom ICT-services gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten. Weigering van Opdrachtgever om de verlangde zekerheid te stellen geeft Macrorom ICT-services het recht door middel van een daartoe strekkende schriftelijke verklaring de overeenkomst te ontbinden onverminderd het recht van Macrorom ICT-services tot vergoeding door Opdrachtgever van de schade die Macrorom ICT-services hierdoor lijdt.
- 13.7 Indien Macrorom ICT-services in een gerechtelijke procedure geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, is Opdrachtgever gehouden alle door Macrorom ICT-services in verband met deze procedure gemaakte werkelijke kosten aan Macrorom ICT-services te vergoeden.
- 14 **Artikel 14 Reclamaties en verjaringstermijn**
- 14.1 Opdrachtgever is gehouden het door Macrorom ICT-services of haar toeleverancier geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de goederen in haar macht zijn, respectievelijk de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Opdrachtgever behoort daarbij te (doen) onderzoeken of het geleverde beantwoordt aan hetgeen partijen zijn overeengekomen.
- 14.2 Zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen na levering en verborgen gebreken binnen zeven dagen na ontdekking schriftelijk aan Macrorom ICT-services te worden gemeld, bij gebreke waarvan Opdrachtgever geen recht meer heeft op herstel, vervanging of schadeloosstelling door Macrorom ICT-services. De melding van een gebrek dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het geconstateerde gebrek te bevatten. Indien Opdrachtgever tijdig reclameert, schort een gebrek haar verplichtingen jegens Macrorom ICT-services niet op. Opdrachtgever dient Macrorom ICT-services in de gelegenheid te stellen een gemeld gebrek te onderzoeken.
- 14.3 Indien vaststaat dat een zaak gebrek is en dit gebrek tijdig en schriftelijk is gemeld, staat het Macrorom ICT-services vrij naar haar keuze het gebrek binnen een redelijke termijn te herstellen of de gebrekkige zaak, nadat deze door Macrorom ICT-services retour is ontvangen omdat Macrorom ICT-services hierom heeft verzocht, te vervangen dan wel een de zaak vervangende vergoeding aan Opdrachtgever te voldoen.
- 14.4 Indien vaststaat dat Opdrachtgever ten onrechte heeft gereclameerd, komen de kosten die daardoor tijdens Macrorom ICT-services zijn ontstaan, daaronder begrepen de kosten die zijn ontstaan in verband met onderzoek van de melding, volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- 14.5 Klachten over facturen dienen binnen zeven dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij Macrorom ICT-services te zijn gemeld, bij gebreke waarvan Opdrachtgever wordt geacht akkoord te zijn met de factuur.
- 14.6 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen op en verweren jegens Macrorom ICT-services en de door Macrorom ICT-services bij de uitvoering van een overeenkomst met Opdrachtgever betrokken derden, een jaar.



**15 Artikel 15 Eigendomsvoorbehoud en pandrecht**

- 15.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde goederen blijven eigendom van Macrorom ICT-services of haar toeleverancier, totdat Opdrachtgever alles heeft voldaan, hetgeen Macrorom ICT-services uit hoofde van alle overeenkomsten die zij met Opdrachtgever heeft gesloten, van Opdrachtgever te vorderen mocht hebben en/of krijgen, waaronder begrepen vorderingen terzake van boetes, rentes, kosten en schade.
- 15.2 Het door Macrorom ICT-services geleverde, dat ingevolge het vorige lid van dit artikel onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet door Opdrachtgever worden doorverkocht of geschonken en mag niet als betaalmiddel worden gebruikt. Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enigerlei ander wijze te bezwaren.
- 15.3 Indien Opdrachtgever enige verplichting jegens Macrorom ICT-services, ook na ingebrekestelling, niet, niet tijdig of niet correct nakomt, is Macrorom ICT-services gerechtigd zich toegang te verschaffen tot de plaatsen waar de onder het eigendomsvoorbehoud vallende goederen zich bevinden, deze goederen terug te nemen dan wel te verwijderen, ook indien het geleverde door natrekking of anderszins eigendom van Opdrachtgever zou zijn geworden.
- 15.4 Opdrachtgever verbindt zich vorderingen die zij op haar afnemers verkrijgt niet aan derden te cederen of te verpanden. Met de totstandkoming van een overeenkomst tussen Macrorom ICT-services en Opdrachtgever verpandt Opdrachtgever al haar op dat moment bestaande en nog te verkrijgen vorderingen op derden aan Macrorom ICT-services, op de wijze als aangegeven in artikel 3:239 van het Burgerlijk Wetboek, tot meerdere zekerheid van haar vorderingen op Opdrachtgever, uit welke hoofde dan ook.
- 15.5 Bij beslag, (voorlopige) surséance van betaling of faillissement zal Opdrachtgever onmiddellijk de beslagleggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator wijzen op de eigendomsrechten van Macrorom ICT-services. Opdrachtgever staat er voor in dat een eventueel beslag op de aan Macrorom ICT-services toebehorende zaken onverwijld wordt opgeheven.

**Artikel 16 Rechten en verplichtingen Macrorom ICT-services**

- 16.1 Macrorom ICT-services verschafft Opdrachtgever toegang tot haar faciliteiten en gebruik van de overeengekomen Diensten tegen betaling door Opdrachtgever van de overeengekomen prijs.
- 16.2 Macrorom ICT-services zal zich inspannen om eventuele storingen in de toegang tot haar site(s) en/of het gebruik van de technische infrastructuur van de site(s) zo spoedig mogelijk op te lossen.
- 16.3 Macrorom ICT-services zal, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, zich inspannen om de Dienst(en) in stand te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag, behoudens de tijd benodigd voor onderhoudswerkzaamheden en storingen. Macrorom ICT-services garandeert een up-time van 99,7% op de looptijd van het abonnement. Bij overschrijding hiervan wordt het abonnementsgeld naar rato gecrediteerd.
- 16.4 Macrorom ICT-services zal zich, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, inspannen om de koppeling met andere netwerken en/of systemen in stand te houden en te onderhouden.
- 16.5 Macrorom ICT-services zal een storing in de Dienst(en) zo spoedig mogelijk, nadat de storing door Opdrachtgever is gemeld, opheffen. Er kunnen geen garanties worden afgegeven over doorlooptijden.
- 16.6 Macrorom ICT-services zal de Opdrachtgever informeren betreffende eventuele storingen die direct gevolg hebben voor de Dienstverlening van Macrorom ICT-services aan de Opdrachtgever.
- 16.7 Macrorom ICT-services verplicht zich om onderhoudswerkzaamheden aan zijn netwerk van tevoren aan te kondigen. Van verwachte impact en tijdsduur zal door Macrorom ICT-services een inschatting worden gegeven.

**Artikel 17 Onderhoud, storingen en aansprakelijkheid voor onderhoud en storingen**

- 17.1 Macrorom ICT-services kan op elk gewenst moment onderhoud uitvoeren of laten uitvoeren aan netwerk, servers, websites, applicaties, hosting services of andere dienstverlening. Als gevolg kunnen Diensten tijdelijk niet beschikbaar zijn. Macrorom ICT-services kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die hieruit kan ontstaan bij Opdrachtgever of derden. Macrorom ICT-services zal onderhoud, voor zover mogelijk, van tevoren bekend maken via e-mail.
- 17.2 Indien omstandigheden Macrorom ICT-services noodzaken acuut onderhoud uit te (laten) voeren (door bv storingen) dan bestaat de mogelijkheid dat Macrorom ICT-services geen tijdige aankondiging kan geven. Macrorom ICT-services kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die hieruit kan ontstaan bij Opdrachtgever of derden.
- 17.3 Voorbeelden van niet toerekenbare tekortkomingen zijn: storingen aan stroomvoorzieningen of andere storingen aan servers en hosting Diensten van Macrorom ICT-services; technische of softwarematige storingen aan servers en hosting-Diensten die Macrorom ICT-services beschikbaar stelt aan haar klanten.
- 17.4 Beschikbaarheid van hosting Diensten, applicaties en/of websites van Opdrachtgever binnen de Macrorom ICT-services infrastructuur wordt uitdrukkelijk niet gegarandeerd. Storingen en onderhoud kunnen voor (tijdelijke) uitval van alle Diensten zorgen. Macrorom ICT-services is op niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de gevolgen van deze uitval voor Opdrachtgever en of derden.
- 17.5 Op het moment van een storing, onderhoud of het niet beschikbaar zijn van Diensten, kan Macrorom ICT-services niet garanderen vooraf of tijdig hierover te communiceren.

**Artikel 18 Persoonsgegevens**

- 18.1 (Persoons)gegevens welke door Opdrachtgever in Macrorom ICT-services ingevoerd worden, zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld, tenzij dit op enige wijze anders is bepaald bij wet of overeenkomst.
- 18.2 De Opdrachtgever beschikt over persoonsgegevens van diverse betrokkenen en is Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 18.3 De Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt de vormen van verwerking van deze persoonsgegevens en wil deze laten verrichten door Macrorom ICT-services, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke doel en middelen aanwijst en dat Macrorom ICT-services daarom als Verwerker wordt gekwalificeerd in de zin van de AVG.
- 18.4 Dat de artikelen 18 tot en met 29 worden gekwalificeerd als een Verwerkersovereenkomst.

**Artikel 19. Doeleinden van verwerking**

- 19.1 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te werken. Verwerking zal uitsluitend plaats vinden in het kader van de uitvoering van de levering van producten en diensten in het kader van de onderliggende overeenkomst en de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 19.2 Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen, en de rechten en verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke jegens betrokkenen, zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG, voor zover deze gegevens niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst of de onderliggende overeenkomst zijn genoemd.
- 19.3 De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en / of de betreffende betrokkenen.





#### **Artikel 20 Verplichtingen verwerker**

- 20.1. Ten aanzien van de in artikel 19 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 20.2. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 20.3. Het is de Verwerker toegestaan om andere Verwerkers in te schakelen. De Verwerkingsverantwoordelijke zal hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

#### **Artikel 21 Doorgifte van persoonsgegevens**

- 21.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden.
- 21.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of landen het gaat.

#### **Artikel 22 Verdeling van de verantwoordelijkheid**

- 22.1. De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- 22.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind) verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- 22.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

#### **Artikel 23 Beveiliging**

- 23.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 23.2. Verwerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:  
 – Logische toegangscontrole, gebruik makend van wachtwoorden;  
 – Encryptie (versleuteling) van wachtwoorden;  
 – Beperkte fysieke toegang tot de servers waar de persoonsgegevens zijn opgeslagen;  
 – Secured communicatie met server (HTTPS/SSL).
- 23.3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen dat de beveiliging zal voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 23.4. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

#### **Artikel 24 Meldplicht**

- 24.1. In het geval van een beveiligingsinbreuk en/of een datalek in de zin van artikel 33 AVG zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarover zonder onredelijke vertraging informeren.
- 24.2. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke waar mogelijk bijstaan in het nakomen van zijn verantwoordelijkheden jegens de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkenen zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG. Voor deze werkzaamheden zal een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht, tenzij in de Onderliggende Overeenkomst anders is overeengekomen.

#### **Artikel 25 Afhandeling verzoeken van betrokkenen**

- 25.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot inzage, rectificatie, wissing en/of beperking van de verwerking zoals bedoeld in artikel 15 – 19 AVG, richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek zelf afhandelen voor zo ver hij dit zelf kan doen. Hij zal Verwerkingsverantwoordelijke van het verzoek op de hoogte te stellen.
- 25.2. Verwerker mag de kosten voor de afhandeling van het verzoek doorbelasten aan Verwerkingsverantwoordelijke.

#### **Artikel 26 Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

- 26.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen.
- 26.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te vertrekken.

#### **Artikel 27 Audit**

- 27.1. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke de medewerking verlenen die nodig is voor de in artikel 28 lid 3 onder h AVG bedoelde verantwoordingsplicht. Voor deze werkzaamheden zal een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht, tenzij in de Onderliggende Overeenkomst anders is overeengekomen.

#### **Artikel 28 Aansprakelijkheid**

- 28.1. De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst, is per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van de Verwerker voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan het bedrag, dat wordt gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van Verwerker.
- 28.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:  
 – schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade") of personen;  
 – redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker er toe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;  
 – redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 28.3. De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is. Onder indirecte schade valt in ieder geval gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of schade door verlies, vernietiging of vernietiging van gegevens of databestanden.
- 28.4. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste



- roekeloosheid van Verwerker of haar bedrijfsleiding.
- 28.5. Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 28.6. Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.
- Artikel 29 Duur en beëindiging**
- 29.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand nadat de aanmelding bij Macrorom ICT-services is afgerond.
- 29.2. De Verwerkersovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van de onderliggende overeenkomst en eindigt zodra de onderliggende overeenkomst eindigt.
- 29.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker alle persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke die bij haar aanwezig zijn deze en eventuele kopieën daarvan binnen redelijke termijn vernietigen..
- 30 **Niet-overnamebeding medewerker**
- 30.1. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en binnen een jaar na beëindiging van de overeenkomst geen medewerkers van Macrorom ICT-services die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken zonder schriftelijke toestemming van Macrorom ICT-services.
- 30.2. Indien Opdrachtgever in strijd met het vorige lid handelt, is Opdrachtgever aan Macrorom ICT-services een vergoeding verschuldigd ten bedrage van 100% van het laatstelijk geldende uurtarief van de betrokken werknemer maal duizendveertig uren, te vermeerderen met de door Macrorom ICT-services gedurende het dienstverband in de werknemer geïnvesteerde opleidingskosten. Indien ten aanzien van de betrokken medewerker geen uurtarief wordt gehanteerd, is Opdrachtgever aan Macrorom ICT-services een vergoeding verschuldigd ten bedrage van het recentste bruto jaarsalaris van de betrokken medewerker. In onderling overleg kunnen partijen schriftelijk een andere vergoeding overeenkomen.
- 31 **Voorwaarden van derden**
- 31.1. Omdat Macrorom ICT-services in voorkomende gevallen producten, waaronder hard- en software, van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, tenzij schriftelijk en nadrukkelijk anders is overeengekomen, in deze gevallen de gebruiksvoorwaarden van die derden van toepassing zijn. Opdrachtgever aanvaardt uitdrukkelijk deze voorwaarden van de desbetreffende derde(n).
- 31.2. De hier bedoelde voorwaarden zijn vaak meegeleverd bij de hier bedoelde producten doordat deze veelal zijn ingesloten in (de verpakking van) de betreffende producten. Macrorom ICT-services zal desgevraagd deze voorwaarden aan Opdrachtgever doen toekomen.
- 31.3. Indien en voorzover de hier bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Macrorom ICT-services en Opdrachtgever om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn, geldt het bepaalde in onderhavige voorwaarden van Macrorom ICT-services.
- 32 **Ontbinding**
- 32.1. De overeenkomst tussen partijen kan zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een buitengerechtelijke schriftelijke verklaring worden ontbonden, zonder dat Opdrachtgever enige recht jegens Macrorom ICT-services op schadevergoeding toekomt, indien Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, voorlopige surseance van betaling aanvraagt, of door beslaglegging, onder curatelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over haar vermogen verliest, tenzij de curator bewindvoerder of vereffenaar de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen nakomt.
- 32.2. Door de ontbinding worden over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de in verband met de ontbinding door Macrorom ICT-services geleden schade.
- 33 **Toepasselijk recht en bevoegde rechter**
- 33.1. Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk uitvoering van een overeenkomst wordt gegeven of indien Opdrachtgever in het buitenland woonplaats heeft. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 33.2. Geschillen tussen Macrorom ICT-services en Opdrachtgever naar aanleiding van een door Macrorom ICT-services gedane aanbieding of uitgebrachte offerte, dan wel naar aanleiding van een overeenkomst met Macrorom ICT-services of nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waarin Macrorom ICT-services haar vestigingsplaats heeft, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Macrorom ICT-services het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.