

ALGEMENE VOORWAARDEN INESTA

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, product of dienst van Inesta b.v, gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 88354245 ("Inesta") en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Inesta en de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Inesta deze Overeenkomst heeft gesloten ("Klant").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Inesta alleen bindend indien en voor zover deze door Inesta uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 1. Definities

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Inesta en Klant op grond waarvan Inesta diensten levert aan Klant.

Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Inesta een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Inesta daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Door ondertekening van een overeenkomst met Inesta of door het akkoord gaan met een offerte/aanbieding van Inesta, verklaart de Klant dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Inesta en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
2. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Inesta en Klant in overleg treden 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.

Artikel 3. Offertes en Overeenkomst

1. De door Inesta gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Inesta is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Klant schriftelijk en ondertekend binnen 30 dagen aan Inesta wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
2. Een Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding van het aanbod of de offerte door de Klant.
3. Indien de Klant niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Inesta diensten verricht die binnen de omschrijving van de aangeboden diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer de Klant Inesta verzoekt bepaalde diensten te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Klant en Inesta zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Inesta niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Prijzen, Facturatie en Betalingen

1. De Klant betaalt Inesta een vergoeding voor haar diensten zoals vermeld in de offerte of het aanbod.
2. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen, welke van overheidswege worden opgelegd.
3. Indien een prijs is gebaseerd op door de Klant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Inesta het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
4. In geval van een Overeenkomst waarin sprake is van door Klant te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Inesta gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen op basis van inflatie, een stijging van kosten of veranderde marktomstandigheden. Inesta behoudt zich het recht de prijzen jaarlijks te indexeren aan de hand van het indexatie cijfer van het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek).
5. Prijswijziging kan voorts plaatsvinden bij wijziging van de inhoud van de Overeenkomst, bij verlenging van de Overeenkomst of bij wijzigingen in voor Inesta van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
6. Indien een toeleverancier van Inesta tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Inesta steeds gerechtigd deze verhoging per direct door te berekenen aan de Klant. In dit geval is de Klant gerechtigd om de Overeenkomst per direct op te zeggen.
7. Na acceptatie van de offerte kan er een aanbetaling gedaan worden gevraagd ter hoogte van 25% van het totale offerte bedrag. Een aanbetaling dient alleen te geschieden bij niet terugkerende kosten.
8. Facturering van onderhoudskosten en hosting gebeurt per jaar vooraf, tenzij anders overeengekomen. Alle overige bedragen worden gefactureerd bij oplevering van de diensten.
9. Betaling van het factuurbedrag dient maximaal 14 dagen na factuurdatum te geschieden, op de door Inesta aan te geven wijze. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
10. Alle kosten, vallende op de betaling, waaronder wissel- en bankkosten, zijn voor rekening van Klant.
11. Bij een niet tijdige betaling is de Klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke handelsrente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige incassokosten en/of kosten van juridische bijstand.
12. Bij niet tijdige betaling, worden voorts aanmaningskosten in rekening gebracht. Deze aanmaningskosten bedragen € 25,- .
13. In geval de Klant enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Inesta zonder enige ingebrekestelling gerechtigd haar diensten op te schorten danwel (hosting)diensten buiten gebruik te stellen, onverminderd het recht van Inesta op vergoeding van schade.
14. In het geval de Klant in verzuim is, is Inesta daarnaast gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot bepaalde diensten.

Artikel 5. Uitvoering overeenkomst

1. Partijen erkennen dat applicatieontwikkeling en een goede dienstverlening afhankelijk is van een goede samenwerking en goede communicatie tussen partijen.
2. Nadat een overeenkomst met Inesta is gesloten, zal Inesta deze naar beste kunnen en met zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen, conform het aanbod.
3. Door Inesta opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking en dienen in geen geval als fatale termijnen.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Inesta het recht bepaalde diensten te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van de Klant als dat vooraf schriftelijk overeengekomen is. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op de diensten die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

Artikel 6. Onderhoud en support

1. Inesta biedt ten aanzien van een door haar ontwikkelde applicatie of andere door Inesta geleverde diensten, onderhoudspakketten aan.
2. Een onderhoudspakket voorziet in

- a. het doorvoeren van (beveiligings)updates;
 - b. het onderzoeken of verhelpen van problemen ontstaan door updates
 - c. het maken van back-ups .
3. In het kader van een onderhoudspakket maakt de Klant aanspraak op periodieke door Inesta uit te voeren diensten, welke in het onderhoudscontract worden gespecificeerd. Voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen, bepaalt Inesta wanneer updates, back-ups en eventuele andere uitdrukkelijk overeengekomen diensten noodzakelijk zijn en worden uitgevoerd.
4. Inesta is uitsluitend beschikbaar om onderhoud te leveren tijdens kantooruren op reguliere werkdagen, tenzij anders is overeengekomen.
5. Meerwerk dat ontstaat naar aanleiding van een update, komt na een daartoe strekkende opdracht voor rekening van de Klant en valt niet onder het onderhoudspakket. Artikel 8 van deze algemene voorwaarden is in dat geval van toepassing.
6. Inesta spant zich voor wat betreft het onderhoudscontract in, om de werking van de door haar ontwikkelde producten of diensten te optimaliseren en deze vrij te houden van schadelijke bestanden. Inesta kan er echter redelijkerwijs niet voor instaan dat door derden ontwikkelde modules en/ of plugins direct uitgevoerd en geüpdatet worden.
7. Updates worden door Inesta naar eigen inzicht uitgevoerd met inachtneming van het klantbelang. Dit kan betekenen dat Inesta in het belang van de Klant bepaalde updates niet zal uitvoeren.
8. Mogelijkheden ten aanzien van door te voeren updates en te treffen (beveiligings-)maatregelen kunnen deels afhankelijk zijn van derden, te weten de ontwerpers of toeleveranciers, die invloed hebben op de update cycli. In geval deze derden niet langer ondersteuning bieden voor updates en/of te treffen (beveiligings-)maatregelen, is Inesta nimmer aansprakelijk voor de gevolgen die daaruit kunnen voortvloeien.
9. De aanvraag van domeinnamen, IP-adressen en/of SSL-certificaten maakt geen onderdeel uit van het onderhoudspakket. De aanvraag, toekenning en het eventueel gebruik van de hiervoor genoemde onderdelen, is afhankelijk van en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties. De Klant is verantwoordelijk voor het tijdig en correct opvolgen van de aanvraag, alsmede de instructies die daarmee gepaard gaan. Inesta vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd. Daarnaast is Inesta geen partij bij de overeenkomst die vervolgens tussen de Klant en de uitgevende instantie ontstaat en Inesta is dan ook niet aansprakelijk voor eventuele fouten in die aanvraag of (beveiligde) verbinding en het dataverkeer.

Artikel 7. Hosting

1. Wanneer de Klant Inesta inschakelt voor het leveren van hostingdiensten, dan zal Inesta zich inspannen om de hostingdiensten zo goed mogelijk te leveren en beschikbaar te laten zijn, maar ze geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties en garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid van deze diensten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Inesta heeft het recht de hostingdiensten of een onderdeel daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering. Inesta zal zich inspannen om de Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Inesta is echter nooit aansprakelijk voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
3. Inesta zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de hostingdienst door storingen, onderhoud of andere oorzaken, de Klant zo snel mogelijk te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
4. Gegevens die de Klant opslaat of verwerkt via de hostingdiensten zijn en blijven eigendom van de Klant.
5. In het kader van continuïteit van de hosting en veiligheid, verleent Inesta geen beheerders- of administratietoegang aan de Klant.
6. Het is de Klant verboden om met gebruikmaking van de hostingdienst de van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of inbreuk te maken op de gebruiksregels of –voorwaarden van de door Inesta ingeschakelde hostingprovider.
7. De betaling voor hosting gebeurt vooraf voor een periode van minimaal één jaar.

8. De jaarlijkse facturatie van hosting vindt twee maanden voor de afloop van het hostingpakket (duurovereenkomst) plaats.

Artikel 8. Wijzigingen en Meerwerk

1. Indien Inesta op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant diensten of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten vallen, zullen deze diensten of prestaties door Klant aan Inesta worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Inesta. Inesta is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daar voor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Voorzover voor de diensten een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra diensten of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Inesta Klant van tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra diensten of prestaties.
3. Inesta behoudt zich het recht voor haar diensten en deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging
4. Indien de Klant een wijziging niet wil accepteren, dient hij dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Inesta. Inesta kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Inesta daarop de wijziging niet intrekt, kan de Klant tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst opzeggen tegen deze datum.

Artikel 9. Duur en Beëindiging

1. Overeenkomsten met betrekking tot onderhoud en hosting zijn duurovereenkomsten. Deze duurovereenkomsten kennen een minimale looptijd van 1 jaar en worden ieder jaar stilzwijgend verlengd met 1 jaar. Na het verstrijken van de minimale looptijd kunnen beide partijen de Overeenkomst opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 3 maanden.
2. Deze duurovereenkomsten kunnen tussentijds slechts worden opgezegd zoals in de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
3. Inesta kan een Overeenkomst met de Klant direct schriftelijk opschorten of opzeggen (en de diensten buiten gebruik stellen) indien:
 - a. de Klant zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met Inesta gesloten overeenkomst(en) inclusief de algemene voorwaarden;
 - b. het faillissement van de Klant is verleend;
 - c. de Klant surseance van betaling heeft aangevraagd;
 - d. de activiteiten van de Klant worden beëindigd of de vennootschap van de Klant wordt geliquideerd.
4. Indien Inesta de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de diensten die zijn opgeschort.
5. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zijn de vorderingen van Inesta op de Klant onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
6. Indien de Klant tussentijds de Overeenkomst wil beëindigen zal in overleg met Inesta het verschuldigde bedrag worden bepaald. De aanbetaling á 25% van het totaal bedrag zal altijd moeten worden voldaan.

Artikel 10. Intellectuele Eigendomsrechten

1. Bij het ontwikkelen van applicaties en/of websites en of andere vormen van software maakt Inesta gebruik van standaardsoftware die door Inesta zelf is ontwikkeld alsmede opensourcesoftware. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de door Inesta geleverde diensten, ontwikkelde applicaties, websites en ander door Inesta gebruikt materiaal, blijven daarom berusten bij Inesta en/of haar licentiegevers.

2. Niets in de Overeenkomst is bedoeld om enige Intellectuele Eigendomsrechten aan de Klant over te dragen.
3. Tenzij anders overeengekomen geldt dat Klant op de applicatie(s), website of ander materiaal zoals geleverd door Inesta, een gebruiksrecht krijgt onder de voorwaarde van volledige betaling van alle vorderingen die Inesta op Klant heeft. Dit gebruiksrecht houdt in dat Klant de door Inesta ontwikkelde applicatie en/of website en/of ander materiaal voor eigen gebruik mag inzetten en exploiteren. Klant mag haar eigen klanten, al dan niet tegen een vergoeding, hiervan gebruik laten maken.
4. Het gebruiksrecht van de Klant is verder niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar (wederverkoop/reselling is niet toegestaan). Daarnaast zal Inesta nimmer de broncode van de ontwikkelde applicatie, website of andere materiaal verstrekken aan de Klant.
5. Indien er opensourcesoftware is verwerkt in de door Inesta gerealiseerde applicatie, website of andere software, dan zal Inesta aangeven welke opensourcelicenties hierop van toepassing zijn. De Klant zal deze opensourcelicenties naleven.
6. De Klant vrijwaart Inesta en stelt Inesta schadeloos voor claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat enige informatie (zoals beeldmateriaal, teksten en algoritmen), die Klant heeft aangeleverd bij Inesta, inbreuk maakt op rechten van derden.

Artikel 11. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 12. Aansprakelijkheid en Vrijwaring

1. De aansprakelijkheid van Inesta voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of anderszins, is beperkt tot de vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
 - a. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Inesta aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - b. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 - c. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Inesta er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - d. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - e. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
2. Inesta is niet aansprakelijk voor enige andere schade dan genoemd in het voorgaande lid, zoals indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, winstderving, schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van het internet, danwel schade ontstaan door het uitlekken van vertrouwelijke gegevens.
3. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 1 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Inesta in het betreffende geval zal worden uitgekeerd. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan zal in geen geval de totale vergoeding voor enige schade meer bedragen dan 10.000,- euro op jaarbasis.
4. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door verloop van één jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de Klant met de schade en met Inesta als de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden.

Artikel 13. Overmacht

1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet (overmacht).
2. Onder overmacht wordt mede (maar niet uitsluitend) verstaan: internetstoringen of andere storingen van publieke of private infrastructuur; storingen wegens computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DoS-aanvallen; tekortkomingen van leveranciers van Inesta; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; niet-beschikbaarheid van personeelsleden/gedetacheerden (door ziekte of anderszins) van Inesta; overheidsmaatregelen; vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen, binnenlandse onlusten en natuurrampen.
3. Indien een situatie van overmacht langer dan dertig (30) dagen duurt, heeft elk van de partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 14. Diverse bepalingen

1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Inesta is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
3. Voor het live zetten van enig dienst van Inesta, is een voorafgaand akkoord van de Klant nodig, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
4. Inesta levert nieuwe diensten altijd eerst in een testomgeving op. Het is aan de Klant om het product te testen en met eventuele feedback te komen. Testen dient, indien niet anders is overeengekomen, binnen 14 dagen te gebeuren. Als er binnen deze termijn niet getest wordt of anderzijds terugkoppeling wordt gegeven, beschouwt Inesta dit als een opgeleverde dienst en zal zij deze dienst factureren..