

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 1.2

Datum: 9 juli 2019



CrisisConnect

Dit zijn de Algemene Voorwaarden voor CrisisConnect. CrisisConnect wordt aangeboden door ConnectTools B.V., gevestigd in Middelharnis en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 59666838, hierna te noemen "ConnectTools".

Artikel 1. Definities

De met hoofdletter geschreven begrippen in deze algemene voorwaarden hebben (zowel in enkelvoud als in meervoud) de onderstaande betekenis:

- 1.1 **Account:** het persoonlijke account van de Eindgebruiker dat nodig kan zijn om toegang te krijgen tot – en gebruik te maken van – de Software.
- 1.2 **ConnectTools:** ConnectTools B.V. gevestigd in Middelharnis en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 59666838.
- 1.3 **Diensten:** alle diensten die ConnectTools op grond van de Overeenkomst aan Contractant levert, waaronder in ieder geval begrepen kan zijn (1) het configureren, beschikbaar maken en onderhouden van de Software, (2) het bieden van ondersteuning aan de Eindgebruikers en (3) het geven van adviezen en trainingen over de Software.
- 1.4 **Eindgebruikers:** de personen die over een Account beschikken en derhalve ten behoeve van Contractant gebruik kunnen maken van de Software.
- 1.5 **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, waaronder in ieder geval auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, rechten op knowhow, merkrechten, modelrechten, naburige rechten en octrooirechten.
- 1.6 **Kantooruren:** de tijd van 9:00 tot 17:00 uur op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.
- 1.7 **Klantdata:** alle data en andere gegevens welke door Contractant of Eindgebruikers via de Software worden opgeslagen, of op een andere wijze aan ConnectTools worden verstrekt om te worden verwerkt via de Software.
- 1.8 **Materialen:** alle materialen die ConnectTools op grond van de Overeenkomst ontwikkelt of levert, met inbegrip van software, documentatie, trainingsmaterialen, adviezen, rapporten, afbeeldingen, teksten, logo's, concepten, schetsen en andere voortbrengselen van de geest.
- 1.9 **Meerwerk:** alle door Contractant verzochte werkzaamheden en diensten die buiten de reikwijdte van de Overeenkomst vallen.
- 1.10 **Overeenkomst:** de door Contractant aanvaarde offerte of het door Contractant aanvaarde aanbod op grond waarvan ConnectTools zijn Diensten aan Contractant levert, met inbegrip van deze algemene voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.
- 1.11 **Software:** alle programmatuur die ConnectTools op grond van de Overeenkomst aan Contractant en Eindgebruikers beschikbaar stelt, waaronder zowel webapplicaties als standalone applicaties begrepen kunnen zijn. Deze software kan onder meer maar niet uitsluitend betrekking hebben op crisismanagement, crisiscommunicatie en crisistraining.
- 1.12 **Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is. De inhoud van de Overeenkomst geldt in ieder geval als vertrouwelijk.
- 1.13 **Verwerkersovereenkomst:** de verwerkersovereenkomst tussen partijen die betrekking heeft op de Diensten en in dat geval onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

Artikel 2. Totstandkoming van Overeenkomsten

- 2.1 Alle offertes en andere aanbiedingen van ConnectTools zijn vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na dagtekening. ConnectTools is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien ConnectTools daartoe overgaat, geldt de offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 2.2 Als de aanvaarding door Contractant (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het aanbod, is ConnectTools daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt in dat geval niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ConnectTools anders aangeeft.
- 2.3 In het geval van onderlinge strijd tussen de bepalingen uit de verschillende toepasselijke documenten, geldt de volgende rangorde (van hoog naar laag):
 - a. de Verwerkersovereenkomst;
 - b. de aanvaarde offerte of het aanvaarde aanbod van ConnectTools;
 - c. de algemene voorwaarden;
 - d. de gebruikersvoorwaarden voor de betreffende Software .

Voor het overige gelden de verschillende documenten aanvullend op elkaar.

Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst

- 3.1 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door ConnectTools geleverd worden conform de Overeenkomst. Door ConnectTools bekendgemaakte termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 3.2 Contractant zal aan ConnectTools alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In ieder geval zal Contractant:
 - a. alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan ConnectTools aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Contractant redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de levering van de Diensten; en
 - b. aan ConnectTools toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder zijn beheer (zoals serverruimtes en webhostingaccounts) indien en voor zover dit nodig is voor de levering van de Diensten.
- 3.3 ConnectTools zal zoveel mogelijk rekening houden met redelijke verzoeken van Contractant bij de uitvoering van de Overeenkomst. Als een verzoek van Contractant niet kan worden ingewilligd, zal ConnectTools gemotiveerd aangeven waarom niet.
- 3.4 ConnectTools heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Contractant indien dat vooraf is overeengekomen.
- 3.5 Indien medewerkers van ConnectTools bij de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden verrichten ten kantore van Contractant of op een andere door Contractant aangewezen locatie, zal Contractant kosteloos alle ondersteuning en faciliteiten bieden die redelijkerwijs nodig zijn bij de uitoefening van de werkzaamheden.
- 3.6 ConnectTools voert de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht uit en heeft het recht om het tijdstip en de tijdsduur ervan naar eigen inzicht vast te stellen en in te delen.
- 3.7 ConnectTools is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

Artikel 4. Meerwerk

- 4.1 Indien Contractant verzoekt om Meerwerk, zullen partijen daarover in overleg treden en zal ConnectTools een aanvullende offerte opstellen. ConnectTools zal het Meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van de offerte door Contractant.
- 4.2 Voor Meerwerk waarvan ConnectTools kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Contractant, heeft ConnectTools geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van ConnectTools dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. De tarieven van ConnectTools kunnen op ieder moment door Contractant worden opgevraagd.

Artikel 5. Configuratie en acceptatie

- 5.1 Alleen als dit uitdrukkelijk volgt uit de Overeenkomst, is ConnectTools gehouden de Software te configureren voor Contractant en/of de Software aan te passen op zijn specifieke wensen. Partijen zullen in dat geval schriftelijk vastleggen welke configuratie en welke technische en/of functionele aanpassingen er gemaakt moeten worden.
- 5.2 Partijen zullen vooraf vaststellen welke vergoeding voor de configuratie en/of aanpassing verschuldigd is. Na akkoord van Contractant zal ConnectTools de Software configureren en/of aanpassen en daarna ter goedkeuring bij Contractant opleveren.
- 5.3 Contractant dient de Software vervolgens binnen 14 dagen te evalueren aan de hand van de vooraf vastgelegde vereisten en schriftelijk goed- of gemotiveerd af te keuren. Als Contractant de Software niet binnen deze periode afkeurt, wordt de Software geacht te zijn aanvaard. Hetzelfde geldt als Contractant de Software operationeel in gebruik neemt.
- 5.4 Als Contractant de Software geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal ConnectTools zich inspannen om de reden van afkeuring zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan ConnectTools doen door de Software of de configuratie aan te passen, dan wel door te motiveren waarom de reden van afkeuring niet opgaat. Contractant zal vervolgens opnieuw evalueren conform artikel 5.3.
- 5.5 Indien Contractant de Software na aanpassing of motivatie door ConnectTools blijft afkeuren, heeft ConnectTools het recht om meerkosten te rekenen voor eventuele volgende revisies.
- 5.6 Als één van de partijen aangeeft verdere aanpassingen niet (meer) zinvol te achten, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen. Contractant zal in dat geval alle reeds door ConnectTools gemaakte kosten en verrichte werkzaamheden vergoeden, maar heeft niet het recht om de Software op enige wijze te (blijven) gebruiken.
- 5.7 Na goedkeuring is ConnectTools niet langer aansprakelijk voor gebreken in de Software, tenzij ConnectTools het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van goedkeuring. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken 2 jaar na acceptatie.

Artikel 6. Accounts

- 6.1 ConnectTools kan aan Contractant één of meerdere Accounts ter beschikking stellen waarmee Eindgebruikers kunnen inloggen op de Software. Afhankelijk van de afgenomen Software, kan Contractant mogelijk zelf Accounts voor Eindgebruikers aanmaken via een beheeromgeving. Accounts zijn persoonlijk en mogen niet door meerdere Eindgebruikers worden gedeeld.
- 6.2 ConnectTools kan een limiet stellen aan het maximumaantal Eindgebruikers en daarmee ook aan het maximumaantal Accounts. Voor eventuele aanvullende Accounts kan ConnectTools een meerprijs bij Contractant in rekening brengen.
- 6.3 Het gebruik van Accounts geschiedt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Contractant. ConnectTools mag ervan uitgaan dat alles dat gebeurt via de Software onder leiding en toezicht van Contractant gebeurt.
- 6.4 Indien de logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, dient Contractant direct alle maatregelen te nemen die nodig zijn om misbruik van het Account te voorkomen. In ieder geval zal Contractant in dat geval direct het wachtwoord wijzigen. Daarnaast zal Contractant hiervan onverwijld melding maken bij ConnectTools, zodat ConnectTools kan beoordelen of er aanvullende maatregelen genomen moeten worden.

Artikel 7. Aanpassingen en verbeteringen

- 7.1 ConnectTools kan de Software aanpassen om fouten op te lossen, nieuwe functionaliteiten toe te voegen of de prestaties te verbeteren. ConnectTools spant zich in om Contractant over doorgevoerde aanpassingen en verbeteringen te informeren per e-mail.
- 7.2 ConnectTools zal zich inspannen om eventuele fouten in de Software te herstellen, maar is hierbij mede afhankelijk van zijn leveranciers. ConnectTools heeft het recht om bepaalde updates of upgrades van leveranciers niet te installeren als dit naar zijn oordeel de werking van de Software niet ten goede komt.
- 7.3 Als het doorvoeren van aanpassingen en verbeteringen tot een beperking van de beschikbaarheid van de Software kan leiden, wordt dit zoveel mogelijk buiten Kantooruren

uitgevoerd. Onderhoud in verband met calamiteiten kan echter op ieder moment worden uitgevoerd en wordt niet vooraf aangekondigd.

Artikel 8. Ondersteuning

- 8.1 Contractant is zelf als eerste verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning aan Eindgebruikers van de Software. In overleg kunnen echter één of meerdere personen worden aangewezen die contact op kunnen nemen met ConnectTools indien (1) een Eindgebruiker een complexe (technische) hulpvraag heeft die niet door Contractant zelf kan worden opgelost, of (2) in geval van technische problemen die verband houden met de Software.
- 8.2 De ondersteuning zoals omschreven in artikel 8.1 wordt aangeboden via een helpdesk die tijdens Kantooruren telefonisch bereikbaar is. Daarnaast heeft Contractant de mogelijkheid om zowel binnen als buiten Kantooruren een helpdeskverzoek in te dienen via het online ticketsysteem dat beschikbaar is via de website van ConnectTools of via e-mail.
- 8.3 Enkel de in overleg tussen partijen aangestelde personen mogen contact opnemen met de helpdesk van ConnectTools. Indien een andere medewerker van Contractant of een derde rechtstreeks contact opneemt met ConnectTools, heeft ConnectTools het recht om de betreffende persoon te verwijzen naar Contractant.
- 8.4 ConnectTools streeft ernaar om helpdeskverzoeken binnen een redelijke termijn af te handelen. De tijd die nodig is voor het oplossen van meldingen kan echter variëren, omdat de meldingen uiteenlopende verzoeken of problemen kunnen behelzen.

Artikel 9. Beschikbaarheid

- 9.1 De Software kan door ConnectTools via het internet ("software-as-a-service") aan Contractant beschikbaar worden gesteld. ConnectTools streeft er in dat geval naar om de Software zoveel mogelijk online te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.
- 9.2 Indien ConnectTools de Software als standalone applicatie aanbiedt, kan er voor het gebruik van bepaalde functionaliteiten een verbinding met de systemen en servers van ConnectTools vereist zijn. ConnectTools streeft ernaar om deze zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.
- 9.3 Als naar het oordeel van ConnectTools gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van ConnectTools of derden, bijvoorbeeld in het geval van een (d)dos-aanval of activiteiten van malware, heeft ConnectTools het recht om alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om het gevaar af te wenden en schade te beperken of te voorkomen. Dit kan resulteren in beperkte beschikbaarheid.

Artikel 10. Gebruiksregels

- 10.1 Het is verboden om de Software te gebruiken in strijd met de toepasselijke wet- en regelgeving. Contractant is zelf verantwoordelijk voor de naleving daarvan.
- 10.2 Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om via de Software informatie of materiaal op te slaan dan wel te (doen) verspreiden, ongeacht of dit rechtmatig is of niet, dat
 - a. inbreuk maakt op rechten van derden, zoals Intellectuele Eigendomsrechten;
 - b. virussen, malware of andere vormen van schadelijke software bevat;
 - c. een smadelijke, lasterlijke, discriminerende of beledigende inhoud heeft;
 - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
 - e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten.
- 10.3 Het is verboden om de Software op een zodanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor anderen ontstaat. Hieronder valt onder meer het (al dan niet met behulp van scripts) up- of downloaden van excessieve hoeveelheden gegevens.
- 10.4 ConnectTools is op grond van de wet een "tussenpersoon" ten aanzien van de informatie en materialen die worden opgeslagen of verspreid via de Software. Contractant is er derhalve zelf

voor verantwoordelijk om te controleren of deze informatie en materialen niet in strijd zijn met de voornoemde gebruiksregels dan wel anderszins onrechtmatig zijn.

- 10.5 Indien ConnectTools erop gewezen wordt dat via de Software informatie of materialen worden opgeslagen die in strijd zijn met deze gebruiksregels dan wel anderszins onrechtmatig zijn, kan ConnectTools alle maatregelen nemen die hij nodig acht om de overtreding te beëindigen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het verwijderen van de betreffende informatie of materialen, dan wel het geheel of gedeeltelijk blokkeren van de Diensten.
- 10.6 Alle gedragingen van Eindgebruikers in verband met de Software komen voor rekening en risico van Contractant. Contractant dient aan alle Eindgebruikers de gebruiksvoorwaarden voor de Software ter hand te stellen.
- 10.7 Contractant is jegens ConnectTools aansprakelijk voor alle schade die ConnectTools lijdt als gevolg van onzorgvuldig gebruik van de Software of wegens een schending van de gebruiksvoorwaarden door een Eindgebruiker. Contractant zal ConnectTools vrijwaren van eventuele claims van derden die verband houden met het voorgaande.

Artikel 11. Trainingen

- 11.1 Indien dit tussen partijen is overeengekomen, zal ConnectTools voor Contractant een training verzorgen voor het beheer en gebruik van de Software.
- 11.2 Het inhoudelijke programma van de training wordt vooraf tussen partijen vastgesteld. Nadat het programma en de randvoorwaarden voor de training (zoals de duur, locatie en het aantal deelnemers) zijn vastgesteld, zal ConnectTools daarvoor een offerte uitbrengen.
- 11.3 Alle redelijke onkosten van de trainer (waaronder reiskosten en eventuele redelijke overnachtingskosten) komen voor rekening van Contractant en kunnen door ConnectTools achteraf afzonderlijk gefactureerd worden.

Artikel 12. Beveiliging en privacy

- 12.1 Bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen er door ConnectTools ten behoeve van Contractant persoonsgegevens verwerkt. Indien dit het geval is, kan ConnectTools worden aangemerkt als “verwerker” en Contractant als “verwerkingsverantwoordelijke” in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 12.2 Indien ConnectTools bij de uitvoering van de Overeenkomst in opdracht van Contractant persoonsgegevens verwerkt, zullen partijen een afzonderlijke Verwerkersovereenkomst sluiten waarin nadere afspraken worden gemaakt over de omgang met en beveiliging van deze persoonsgegevens.
- 12.3 Contractant garandeert dat iedere verstrekking van (persoons)gegevens aan ConnectTools rechtmatig is en dat de verwerking van deze gegevens conform de Overeenkomst niet in strijd is met enige toepasselijke privacywet- en regelgeving.

Artikel 13. Klantdata

- 13.1 Alle Klantdata blijft eigendom van Contractant of de betreffende Eindgebruikers. ConnectTools zal hierop geen eigendomsaanspraken doen.
- 13.2 Contractant verstrekt aan ConnectTools een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om de Klantdata te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst, voor zover dat nodig is voor de levering van de Diensten.
- 13.3 Contractant zal ConnectTools vrijwaren van alle claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat bepaalde Klantdata inbreuk maakt op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten) dan wel anderszins onrechtmatig is.
- 13.4 Na afloop of beëindiging of afloop van de Overeenkomst (ongeacht de reden van beëindiging) zal ConnectTools alle Klantdata verwijderen. Contractant is zelf verantwoordelijk om Klantdata vóór het einde van de Overeenkomst veilig te stellen teneinde verlies daarvan te voorkomen.

Artikel 14. Back-ups

- 14.1 ConnectTools zal regelmatig back-ups maken met het doel om een oudere versie van de Software te kunnen terugzetten bij catastrofale storingen aan de zijde van ConnectTools. ConnectTools is echter géén back-updienst en heeft geen faciliteiten om individuele bestanden

of gegevens van Contractant terug te zetten. Contractant is er zelf voor verantwoordelijk om de Klantdata ook elders op te slaan.

Artikel 15. Intellectuele Eigendomsrechten

- 15.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Software en de Materialen berusten bij ConnectTools of diens licentiegevers.
- 15.2 Contractant krijgt van ConnectTools de niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare gebruiksrechten ten aanzien van de Software en Materialen voor zover deze voortvloeien uit de Overeenkomst of welke anderszins schriftelijk zijn toegekend. De gebruiksrechten gelden voor de duur van de Overeenkomst.
- 15.3 Contractant is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de Software en de Materialen en heeft geen recht op een kopie van de bronbestanden van de Software.
- 15.4 Het is Contractant uitdrukkelijk niet toegestaan om de bronbestanden van de Software te achterhalen door middel van reverse engineering, decompilatie of anderszins, behoudens voor zover bij dwingend recht is toegestaan.
- 15.5 ConnectTools kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Software en Materialen. Indien ConnectTools dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Contractant niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- 15.6 Het is Contractant niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Software of de Materialen te verwijderen of aan te passen.

Artikel 16. Geheimhouding

- 16.1 Beide partijen zullen Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 16.2 De ontvangende partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 16.3 De ontvangende partij mag Vertrouwelijke Informatie alleen verstrekken aan medewerkers indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Alle overige verstrekkingen zijn slechts toegestaan met schriftelijke toestemming van de verstrekende partij.
- 16.4 Partijen leggen de in artikel 16.1 en 16.2 genoemde verplichtingen ook op aan medewerkers en aan eventuele derden aan wie de Vertrouwelijke Informatie wordt verstrekt.
- 16.5 De plicht tot het geheimhouden van Vertrouwelijke Informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende partij kan bewijzen dat de informatie:
 - a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende partij;
 - b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht jegens de verstrekende partij zou schenden door de verstrekking;
 - c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiek toegankelijke websites of diensten; of
 - d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstrekende partij is ontwikkeld door de ontvangende partij.
- 16.6 Indien een partij een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekende partij wordt echter vooraf en zo spoedig mogelijk over het bevel geïnformeerd, tenzij het bevel dit uitdrukkelijk verbiedt. Indien de verstrekende partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

Artikel 17. Betalingsvoorwaarden

- 17.1 ConnectTools zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is daarbij gerechtigd om vooraf en elektronisch te factureren. Als Contractant bezwaar maakt tegen (de hoogte) van een factuur, schort dit de betalingsplicht niet op.
- 17.2 Voor alle facturen geldt een betalingstermijn van 14 dagen, tenzij de factuur een andere betalingstermijn vermeldt of schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.

- 17.3 Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, zal ConnectTools een betalingsherinnering sturen met het verzoek om de factuur binnen 14 dagen te voldoen. Indien betaling wederom uitblijft, is ConnectTools gerechtigd om de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten. ConnectTools is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Contractant hierdoor leidt.
- 17.4 Bij niet-tijdige betaling is Contractant over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente voor handelstransacties verschuldigd, zonder nadere ingebrekestelling. Ook is Contractant in dat geval gehouden tot volledige vergoeding van zowel de buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus.
- 17.5 Alle vorderingen van ConnectTools zijn direct opeisbaar indien het faillissement van Contractant wordt verleend, Contractant surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Contractant worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd.
- 17.6 Alle door ConnectTools genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

- 18.1 De aansprakelijkheid van ConnectTools voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (waarbij een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat Contractant op grond van de Overeenkomst heeft betaald gedurende 6 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade.
- 18.2 ConnectTools is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in deze Overeenkomst verstaan: schade als gevolg van dataverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en schade die is ontstaan als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 18.3 Enige in de Overeenkomst opgenomen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van (1) opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ConnectTools, of (2) dood of lichamelijk letsel.
- 18.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Contractant de schade uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk bij ConnectTools meldt.

Artikel 19. Overmacht

- 19.1 ConnectTools kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden indien de nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. ConnectTools is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van overmacht.
- 19.2 Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, natuurgeweld, terreur, mobilisatie, oorlog, in- en uitvoerbelemmeringen, stakingen, stagnatie in toelevering, brand, overstromingen en het geval waarin ConnectTools door zijn toeleveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot nakoming in staat wordt gesteld.
- 19.3 Indien een overmachtssituatie langer dan 90 dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen. De Diensten die in dat geval door ConnectTools zijn geleverd voordat de overmachtssituatie zich voordeed, worden naar verhouding afgerekend.

Artikel 20. Duur en einde van de Overeenkomst

- 20.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode die wordt genoemd in de offerte of het aanbod van ConnectTools.
- 20.2 Als de duur van de Overeenkomst niet in de offerte of het aanbod wordt genoemd, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van 12 maanden, tenzij de Overeenkomst eindigt door een vooraf vastgestelde taak.
- 20.3 Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, kan deze tegen het einde van de looptijd door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Bij het uitblijven van een dergelijke opzegging wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend

- verlengd met de initiële looptijd van de Overeenkomst. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk, behoudens de in deze algemene voorwaarden expliciet beschreven opzeggronden.
- 20.4 ConnectTools mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien Contractant in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting onder de Overeenkomst.
- 20.5 ConnectTools mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien het faillissement van Contractant wordt aangevraagd of verleend, Contractant surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Contractant worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd.
- 20.6 Wanneer ConnectTools de nakoming van de Overeenkomst opschort, behoudt ConnectTools zijn aanspraken op grond van de Overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 20.7 In het geval dat de Overeenkomst wordt beëindigd zijn de vordering van ConnectTools op Contractant onmiddellijk opeisbaar (ongeacht de reden voor de beëindiging).
- 20.8 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, blijft Contractant de reeds gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaanmaking. Contractant kan uitsluitend het deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door Contractant is uitgevoerd.

Artikel 21. Prijswijzigingen

- 21.1 ConnectTools mag de overeengekomen prijzen op ieder moment aanpassen op basis van gewijzigde tarieven van toeleveranciers van ConnectTools die naar rato aan Contractant worden doorberekend.
- 21.2 ConnectTools kan de overeengekomen prijzen en uurtarieven eens per contractjaar verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van het Dienstenprijsindex (DPI) zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 21.3 In de gevallen zoals omschreven in artikel 21.1 en 21.2 heeft Contractant niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen. Voor andere prijswijzigingen geldt de procedure uit artikel 22.

Artikel 22. Wijziging van de algemene voorwaarden

- 22.1 ConnectTools heeft het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. ConnectTools zal de wijziging of aanvulling ten minste 30 dagen vóór inwerkingtreding per e-mail aankondigen bij Contractant.
- 22.2 Als Contractant de wijzigingen of aanvullingen niet wenst te accepteren, kan Contractant binnen 14 dagen na bekendmaking gemotiveerd bezwaar maken, waarna ConnectTools de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. Als ConnectTools besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Contractant de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 22.3 Beide partijen zullen hun volledige medewerking verlenen bij wijzigingen of aanvullingen van deze algemene voorwaarden die noodzakelijk zijn vanwege nieuwe of veranderde wetgeving. Dergelijke wijzigingen of aanvullingen zullen in overleg tussen partijen worden doorgevoerd.
- 22.4 De in artikel 22.1 en 22.2 beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang of wijzigingen in het voordeel van Contractant. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door ConnectTools worden doorgevoerd, zonder dat Contractant de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 23. Rechts- en forumkeuze

- 23.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen tussen partijen in verband met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waar ConnectTools gevestigd is.

Artikel 24. Overige bepalingen

- 24.1 ConnectTools is gerechtigd om zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde partij die ConnectTools of zijn bedrijfsactiviteiten overneemt.
- 24.2 Contractant dient ConnectTools onverwijld op de hoogte te stellen bij een wijziging in naam, (post)adres, e-mailadres, telefoonnummer en overige voor de uitvoering van de Overeenkomst

relevante informatie en gegevens. De door ConnectTools opgeslagen logs en communicatie worden geacht juist te zijn, tenzij Contractant tegenbewijs levert dienaangaande.

- 24.3 Indien een bepaling in Overeenkomst nietig of ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dit geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.