Algemene voorwaarden Altus ICT

Mail: info@altus-ict.nl
Website: www.altus-ict.nl

Inhoudsopgave

Definities 3
Toepasselijkheid algemene voorwaarden 3
Aanbiedingen en offertes 3
Aanvaarding 3
Prijzen 3
Betalingen en betalingstermijn 4
Levering 5
Herroepingsrecht (annulering) 6
Levertijd 7
Technische eisen enz. 7
Gevolgen niet tijdig betalen 8
Recht van reclame 9
Opschortingsrecht 9
Retentierecht 9
Verrekening 9
Eigendomsvoorbehoud 9
Verzekering 9
Bewaring 10
Montage/Installatie 10
Garantie 10
Uitvoering van de overeenkomst 10
Back-ups, gegevensbeveiliging en dataverlies 11
Hosting, beveiliging en misbruik 12
Informatieverstrekking door de klant 13
Duur van de overeenkomst betreffende een dienst 13
Beëindiging van diensten en gegevens 14
Intellectueel eigendom 15
Geheimhouding 15
Boetebeding 15
Vrijwaring 15

Klachten 15
Ingebrekestelling 16
Hoofdelijke aansprakelijkheid klant 16
Aansprakelijkheid Altus ICT 16
Vervaltermijn 17
Recht op ontbinding 17
Overmacht 17
Wijziging van de overeenkomst 17
Wijziging algemene voorwaarden 18
Overgang van rechten 18
Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid 18
Toepasselijk recht en bevoegde rechter 18

Definities

1. Altus ICT: Altus ICT, gevestigd te Velp onder KvK nr. 68249586.
2. Klant: degene met wie Altus ICT een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: Altus ICT en klant samen.
4. Consument: een klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.

Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Altus ICT.
2. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de klant of van derden uitdrukkelijk uit.

Aanbiedingen en offertes

1. Aanbiedingen en offertes van Altus ICT zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een aanbod of offerte is maximaal 7 dagen geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of de offerte staat vermeld.
3. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Aanvaarding

1. Alle offertes en aanbiedingen van Altus ICT zijn vrijblijvend en worden gedaan onder voorbehoud van definitieve schriftelijke of elektronische bevestiging door Altus ICT. Een overeenkomst komt pas tot stand nadat Altus ICT de aanvaarding door de klant heeft bevestigd. Altus ICT behoudt zich het recht voor om binnen 7 dagen na ontvangst van de aanvaarding de opdracht te weigeren, zonder dat de klant hieraan rechten kan ontlenen.
2. Mondelinge aanvaarding van de klant verbindt Altus ICT slechts, nadat de klant deze schriftelijk (of elektronisch) heeft bevestigd.

Prijzen

1. Alle prijzen die Altus ICT hanteert, zijn uitgedrukt in euro's en zijn inclusief btw voor consumenten en exclusief btw voor zakelijke klanten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De prijzen zijn exclusief eventuele bijkomende kosten, zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of overeengekomen.
2. Alle prijzen die Altus ICT hanteert voor zijn producten en diensten, op zijn website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan Altus ICT te allen tijde wijzigen.
3. Verhogingen van de kostprijzen van producten of onderdelen daarvan, die Altus ICT niet kon voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.
4. De consument heeft het recht om een overeenkomst te ontbinden als gevolg van een prijsverhoging zoals bedoeld in lid 3, tenzij de verhoging het gevolg is van een wettelijke regeling.
5. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door Altus ICT vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren.
6. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Altus ICT, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.
7. Indien partijen voor een dienstverlening door Altus ICT een totaalbedrag zijn overeengekomen, is

dit altijd een richtprijs, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs, waarvan niet kan worden afgeweken, zijn overeengekomen.
8. Altus ICT is gerechtigd om tot 10% van de richtprijs af te wijken.
9. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient Altus ICT de klant tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is.
10. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, heeft de klant het recht om het deel van de opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.
11. Altus ICT heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen.
12. Voorafgaand aan de ingang ervan zal Altus ICT prijsaanpassingen meedelen aan de klant.
13. De consument heeft het recht om de overeenkomst met Altus ICT op te zeggen indien hij niet akkoord gaat met de prijsverhoging.
14. Voor werkzaamheden buiten reguliere werktijden gelden de volgende toeslagen, berekend over het geldende uurtarief:

Tijdvak	Toeslag
17:30 uur – 21:00 uur (werkdagen)	50%
21:00 uur – 07:30 uur (werkdagen)	100%
Weekend	100%
Spoed buiten SLA	150%

Voor klanten met een geldende Service Level Agreement (SLA) kunnen afwijkende tarieven of toeslagen van toepassing zijn, zoals schriftelijk overeengekomen in die overeenkomst.

Betalingen en betalingstermijn

1. Altus ICT mag bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling tot 50% van het overeengekomen bedrag verlangen.
2. De klant moet declaraties binnen 14 dagen na factuurdatum aan Altus ICT betalen, tenzij partijen hierover andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld staat.
3. Betalingstermijnen worden beschouwd als fatale betalingstermijnen. Dat betekent dat indien de klant het overeengekomen bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft voldaan, hij van rechtswege in verzuim en in gebreke is, zonder dat Altus ICT de klant een aanmaning hoeft te sturen c.q. in gebreke hoeft te stellen.
4. Altus ICT behoudt zich het recht voor om een levering afhankelijk te stellen van onmiddellijke betaling dan wel een zekerheidstelling te eisen voor het totale bedrag van de diensten of producten.
5. Door de wederpartij gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de wederpartij, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
6. Al hetgeen Altus ICT uit hoofde van een overeenkomst met de wederpartij te vorderen heeft, is onmiddellijk opeisbaar indien:

- Een betalingstermijn is overschreden.
- Beslag op zaken of vorderingen van de wederpartij wordt gelegd.
- In geval de wederpartij een rechtspersoon is, de wederpartij wordt ontbonden, geliquideerd of het faillissement of surseance van betaling aan wordt gevraagd of uit is gesproken.

Levering

1. Tenzij anders overeengekomen, geschiedt levering af fabriek/bedrijf.
2. De wederpartij is verplicht de gekochte zaken af te nemen op het moment waarop deze aan hem ter beschikking worden gesteld. Als moment van ter beschikking stellen geldt het einde van de termijn waarbinnen de zaken kunnen worden afgehaald, of – indien vervoer of verzending door Altus ICT is overeengekomen – het moment (naar keuze van Altus ICT) waarop Altus ICT de zaken aan het overeengekomen adres aanbiedt.
3. Indien de wederpartij van Altus ICT niet afneemt op het moment van ter beschikking stellen, de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies, noodzakelijk voor de levering, zullen de zaken worden opgeslagen voor rekening en risico van de wederpartij en/of – indien vervoer of verzending door Altus ICT is overeengekomen – voor rekening van de wederpartij nogmaals vervoerd of verzonden worden.
4. Indien de wederpartij voor de duur van 14 dagen blijft weigeren af te nemen, is Altus ICT gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, waarbij de wederpartij – in afwijking van artikel “Ontbinding” lid 2 – 100% van de transactiewaarde verschuldigd blijft, vermeerderd met rente en kosten daarover, en onverminderd het recht op vergoeding van werkelijke of hogere schade.

Herroepingsrecht (annulering)

1. Een consument heeft bij een overeenkomst die op afstand of buiten de verkoopruimte is gesloten het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te herroepen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Bij de aankoop van producten gaat deze termijn in op de dag na ontvangst van het product. Bij diensten gaat deze termijn in op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

2. Bij herroeping dient de consument de ontvangen producten binnen 14 dagen na de herroepingsmelding aan Altus ICT te retourneren, tenzij anders overeengekomen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- De producten dienen zorgvuldig en deugdelijk verpakt te worden geretourneerd, bij voorkeur in de originele verpakking en met bijbehorende accessoires en documentatie.
- De consument mag het product beoordelen zoals dat in een fysieke winkel mogelijk zou zijn. Indien het product verder is gebruikt dan noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking vast te stellen, kan Altus ICT de daaruit voortvloeiende waardevermindering in rekening brengen.
- De directe kosten van retourzending zijn voor rekening van de consument, mits hierover vooraf is geïnformeerd, tenzij wettelijk anders bepaald of schriftelijk anders overeengekomen.
- Retourneren op het bezoekadres van Altus ICT is uitsluitend mogelijk op afspraak.

3. Het herroepingsrecht is niet van toepassing in de gevallen waarin de wet dit uitsluit, waaronder:

- Producten die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd, niet geprefabriceerd zijn en op basis van een individuele keuze of beslissing zijn gemaakt, of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn
- Verzegelde software, audio- of video-opnamen waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
- Digitale inhoud die niet op een fysieke gegevensdrager wordt geleverd, indien de uitvoering met voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument is begonnen, de consument heeft verklaard daarmee het herroepingsrecht te verliezen en Altus ICT de wettelijk vereiste bevestiging heeft verstrekt.
- Diensten die volledig zijn uitgevoerd binnen de herroepingstermijn, indien de uitvoering met voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument is begonnen en de consument heeft erkend dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering vervalt.
- Overige producten en diensten waarvoor overeenkomstig de geldende wetgeving geen herroepingsrecht bestaat.

4. Indien de consument uitdrukkelijk verzoekt om de uitvoering van een dienst, zoals installatie, onderhoud, hosting of andere ICT-dienstverlening, te laten beginnen gedurende de herroepingstermijn, kan bij herroeping een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor de reeds geleverde dienstverlening, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

5. Bij een rechtsgeldige herroeping betaalt Altus ICT de ontvangen bedragen, inclusief eventuele standaardleveringskosten, binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsmelding terug. Bij de retournering van producten mag Altus ICT wachten met terugbetaling totdat de producten zijn ontvangen of de consument heeft aangetoond deze te hebben teruggezonden, afhankelijk van welk moment eerder valt. Terugbetaling vindt plaats via dezelfde betaalmethode als waarmee de oorspronkelijke betaling is verricht, tenzij anders overeengekomen.

6. Zakelijke klanten hebben geen wettelijk herroepingsrecht. Annulering of tussentijdse beëindiging van een overeenkomst is uitsluitend mogelijk overeenkomstig de gemaakte contractuele afspraken en de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, behoudens toepasselijke dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen.

Levertijd

1. Door Altus ICT opgegeven levertijden gelden steeds bij benadering en zijn nimmer fatale termijnen.
2. Bij niet tijdige of niet juiste levering dient de wederpartij Altus ICT schriftelijk in gebreke te stellen.
3. De door Altus ICT opgegeven levertijd vangt eerst aan nadat alle benodigde gegevens in haar bezit zijn.
4. Het is Altus ICT toegestaan verkochte zaken in gedeelten te leveren. Dit geldt niet indien een deellevering geen zelfstandige waarde heeft. Indien de zaken in gedeelten worden geleverd, is Altus ICT bevoegd elk gedeelte afzonderlijk te factureren.

Technische eisen enz.

1. Indien de in Nederland te leveren zaken buiten Nederland worden gebruikt is Altus ICT er niet verantwoordelijk voor dat de te leveren zaken voldoen aan de technische eisen, normen en/of voorschriften die worden gesteld door wetten of bepalingen van het land waar de zaken worden gebruikt. Dit geldt niet indien door Altus ICT bij het sluiten van de overeenkomst de geschiktheid van het gebruik in het betreffende land onverkort heeft bevestigd.

2. Alle andere technische eisen die door de wederpartij aan de te leveren zaken worden gesteld en welke afwijken van de normaal geldende eisen, dienen bij het sluiten van de koopovereenkomst door de wederpartij nadrukkelijk te worden gemeld.

Gevolgen niet tijdig betalen

1. Betaalt de klant niet binnen de overeengekomen termijn, dan is Altus ICT gerechtigd de op dat moment geldende wettelijke rente voor niet-handelstransacties, dan wel de wettelijke handelsrente voor handelstransacties, in rekening te brengen vanaf de dag dat de klant in verzuim is.
2. Indien de klant in verzuim is met de betaling, komen de buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de klant, overeenkomstig artikel 6:96 BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK).

Voor zakelijke klanten geldt een minimumvergoeding van € 40,- per opeisbare en onbetaalde factuur, onverminderd het recht van Altus ICT op vergoeding van aanvullende, redelijke en daadwerkelijk gemaakte invorderingskosten, voor zover wettelijk toegestaan.

Voor consumenten worden buitengerechtelijke incassokosten uitsluitend in rekening gebracht nadat zij overeenkomstig artikel 6:96 lid 6 BW kosteloos zijn aangemaand en de wettelijke betalingstermijn van 14 dagen ongebruikt is verstreken. De hoogte van deze kosten wordt vastgesteld overeenkomstig de geldende wettelijke regeling.
3. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, is Altus ICT gerechtigd haar verplichtingen op te schorten totdat de klant volledig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan. Altus ICT is niet aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt als gevolg van deze opschorting.
4. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de klant, zijn de vorderingen van Altus ICT op de klant onmiddellijk opeisbaar.
5. Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Altus ICT, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan Altus ICT te betalen.

Recht van reclame

1. Zodra de klant in verzuim is, is Altus ICT gerechtigd het recht van reclame in te roepen ten aanzien van de onbetaalde aan de klant geleverde producten.
2. Altus ICT roept het recht van reclame in door middel van een schriftelijke of elektronische mededeling.
3. Zodra de klant op de hoogte is gesteld van het ingeroepen recht van reclame, dient de klant de producten waar dit recht betrekking op heeft, onmiddellijk te retourneren aan Altus ICT, tenzij partijen hierover andere afspraken maken.
4. De kosten voor het terughalen of -brengen van de producten komen voor rekening van de klant.

Opschortingsrecht

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

Retentierecht

1. Altus ICT kan een beroep doen op zijn retentierecht en in dat geval producten van de klant onder zich houden, totdat de klant alle nog openstaande rekeningen ten aanzien van Altus ICT heeft voldaan, tenzij de klant voor die kosten voldoende zekerheid heeft gesteld.
2. De retentierecht geldt eveneens op grond van eerdere overeenkomsten waaruit de klant nog betalingen verschuldigd is aan Altus ICT.
3. Altus ICT is nooit aansprakelijk voor eventuele schade die de klant mogelijkerwijs lijdt als gevolg van het gebruikmaken van zijn retentierecht.

Verrekening

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van zijn recht om een schuld aan Altus ICT te verrekenen met een vordering op Altus ICT.

Eigendomsvoorbehoud

1. Altus ICT blijft eigenaar van alle geleverde producten totdat de klant volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen ten aanzien van Altus ICT op grond van wat voor met Altus ICT gesloten overeenkomst dan ook, met inbegrip van vorderingen inzake het tekortschieten in de nakoming.
2. Tot die tijd kan Altus ICT zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
3. Voordat het eigendom is overgegaan op de klant, mag de klant de producten niet verpanden, verkopen, vervreemden of anderszins bezwaren.
4. Indien Altus ICT een beroep doet op zijn eigendomsvoorbehoud, geldt de overeenkomst als ontbonden en heeft Altus ICT het recht om schadevergoeding, gederfde winst en rente te vorderen.

Verzekering

1. De klant verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal:

- Geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst.
- Zaken van Altus ICT die bij de klant aanwezig zijn.
- Zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd.

2. De klant geeft op eerste verzoek van Altus ICT de polis van deze verzekeringen ter inzage.

Bewaring

1. Indien de klant bestelde producten pas later afneemt dan de overeengekomen leveringsdatum, is het risico van een eventueel kwaliteitsverlies geheel voor de klant.
2. Eventuele extra kosten als gevolg van voortijdige dan wel verlate afname van producten komen geheel voor rekening van de klant.

Montage/Installatie

Hoewel Altus ICT zich inspant alle montage en/of installatiewerkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren, draagt hij hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid behalve in het geval van opzet of grove schuld.

Garantie

1. Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Altus ICT enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.
2. De garantie met betrekking tot producten is uitsluitend van toepassing op defecten, veroorzaakt door ondeugdelijk(e) fabricage, constructie of materiaal.
3. De garantie geldt niet in het geval van normale slijtage en van schade ontstaan als gevolg van ongevallen, aangebrachte wijzigingen aan het product, nalatigheid of ondeskundig gebruik door de klant, alsmede wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.
4. Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten die het voorwerp zijn van een overeenkomst tussen partijen, gaat over op de klant op het moment waarop deze juridisch en/of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de klant komen of van een derde die het product ten behoeve van de klant in ontvangst neemt.
5. De wederpartij heeft jegens Altus ICT enkel recht op garantie indien en voor zover aan Altus ICT (nog) garantie wordt verstrekt door de leverancier van Altus ICT of de fabrikant, behoudens voor zover dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen een verderstrekkende garantie voorschrijven of dat partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen. Tot verdere garantie of aansprakelijkheid is Altus ICT niet gehouden.
6. De wederpartij heeft jegens Altus ICT enkel recht op garantie indien de wederpartij aan alle betalingsverplichtingen jegens Altus ICT heeft voldaan.
7. Iedere garantieverplichting vervalt indien de wederpartij zelf wijzigingen of reparaties aan het geleverde goed verricht of laat verrichten, bij beschadiging die niet het gevolg is van normaal gebruik, indien de aangebrachte verzegeling(en) op het product worden verbroken, of indien schade door vloeistof wordt geconstateerd.

Uitvoering van de overeenkomst

1. Altus ICT voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Altus ICT heeft het recht om de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden.
3. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot door de klant.
4. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat Altus ICT tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien de klant er niet voor heeft gezorgd dat Altus ICT tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en/of extra uren voor rekening van de klant.
6. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde

werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of uit de wet voortvloeit. Bij overschrijding van deze termijn dient de klant Altus ICT schriftelijk in gebreke te stellen, voor zover wettelijk vereist.

Back-ups, gegevensbeveiliging en dataverlies

1. De klant blijft verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de gegevens die via de diensten van Altus ICT worden opgeslagen, verwerkt of verzonden.
2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is de klant zelf verantwoordelijk voor het maken, controleren en bewaren van adequate back-ups van zijn gegevens.
3. Indien Altus ICT als onderdeel van de dienstverlening back-ups maakt, worden de frequentie, bewaartermijn en herstelmogelijkheden bepaald door de specificaties van de betreffende dienst of de afzonderlijk overeengekomen afspraken.
4. Altus ICT spant zich in om overeengekomen back-upvoorzieningen zorgvuldig uit te voeren. Back-ups bieden echter geen absolute garantie tegen gegevensverlies, beschadiging of onvolledig herstel.
5. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig melden van gegevensverlies of beschadiging, zodat eventuele herstelmogelijkheden kunnen worden onderzocht. Herstelwerkzaamheden die niet onder de overeengekomen dienstverlening vallen, kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.
6. Bij migraties, verhuizingen, wijzigingen aan systemen of beëindiging van diensten is de klant verantwoordelijk voor het controleren van de volledigheid en werking van zijn gegevens en toepassingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
7. Altus ICT is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gegevensverlies, beschadiging of onbeschikbaarheid van gegevens, voor zover deze schade niet voortvloeit uit een aan Altus ICT toerekenbare tekortkoming en voor zover wettelijk toegestaan. Eventuele aansprakelijkheid wordt beheerst door het artikel 'Aansprakelijkheid Altus ICT'.
8. Voor zover persoonsgegevens worden verwerkt, gelden tevens de toepasselijke privacywetgeving en eventuele verwerkersovereenkomst.

Hosting, beveiliging en misbruik

1. De klant is verantwoordelijk voor het rechtmatige gebruik van de door Altus ICT geleverde hosting-, e-mail-, server- en overige ICT-diensten en voor de inhoud die via deze diensten wordt opgeslagen, gepubliceerd of verspreid.
2. Het is de klant niet toegestaan de diensten te gebruiken voor onrechtmatige activiteiten, waaronder het verspreiden van malware, phishing, ongeoorloofde spam, het uitvoeren van cyberaanvallen of het opslaan en verspreiden van wettelijk verboden materiaal.
3. De klant is verantwoordelijk voor het veilig beheren van zijn accounts, wachtwoorden, applicaties, websites, plug-ins en overige software, tenzij het beheer hiervan uitdrukkelijk onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening.
4. Altus ICT is gerechtigd passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen ter bescherming van haar systemen, klanten en derden.
5. Indien sprake is van een beveiligingsincident, een bekende of vermoedelijke beveiligingskwetsbaarheid, een ernstig vermoeden van misbruik, een bedreiging voor de infrastructuur of een wettelijke verplichting, is Altus ICT gerechtigd om preventief en zonder voorafgaande kennisgeving de betrokken dienstverlening tijdelijk te beperken, te isoleren of geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen, voor zover dit noodzakelijk en proportioneel is om beveiligingsrisico's of schade te voorkomen of te beperken.
6. Altus ICT zal de klant waar mogelijk vooraf informeren over een voorgenomen beperking of opschorting. Indien voorafgaande kennisgeving vanwege de aard of urgentie van het incident niet mogelijk of verantwoord is, wordt de klant zo spoedig mogelijk achteraf geïnformeerd, voor zover wettelijk toegestaan.
7. De klant is verplicht redelijke aanwijzingen van Altus ICT ter beëindiging van beveiligingsincidenten, misbruik of andere bedreigingen voor de dienstverlening op te volgen.
8. Kosten voor onderzoek, herstel, opschoning of aanvullende beveiligingsmaatregelen die noodzakelijk zijn als gevolg van aan de klant toerekenbaar misbruik, nalatigheid of onveilige configuraties kunnen, voor zover redelijk en wettelijk toegestaan, aan de klant in rekening worden gebracht.
9. Altus ICT is gerechtigd maatregelen te nemen tegen onrechtmatige inhoud overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, waaronder de Digital Services Act. Voor zover wettelijk vereist, worden daarbij de toepasselijke procedures voor meldingen, motivering en bezwaar gevolgd.
10. De klant blijft verantwoordelijk voor schade en aanspraken van derden die voortvloeien uit onrechtmatig gebruik van de diensten door de klant, voor zover deze niet aan Altus ICT zijn toe te rekenen.

Informatieverstrekking door de klant

1. De klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Altus ICT.
2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Indien en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert Altus ICT de betreffende bescheiden.
4. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Altus ICT redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.

Duur van de overeenkomst betreffende een dienst

1. Overeenkomsten betreffende periodieke diensten worden aangegaan voor de contractduur die bij het sluiten van de overeenkomst is overeengekomen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Voor zakelijke klanten geldt dat periodieke diensten die jaarlijks worden gefactureerd, worden aangegaan voor een vaste contractduur van twaalf (12) maanden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. De jaarlijkse contractduur en facturatieperiode worden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst kenbaar gemaakt.
3. Overeenkomsten met zakelijke klanten met een vaste contractduur van twaalf (12) maanden worden na afloop telkens stilzwijgend verlengd met een nieuwe periode van twaalf (12) maanden, tenzij tijdig wordt opgezegd overeenkomstig het artikel 'Opzegging van diensten'.

4. Diensten die maandelijks worden gefactureerd, worden in beginsel voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij uitdrukkelijk een vaste contractduur is overeengekomen.
5. Overeenkomsten met consumenten kunnen voor een vaste periode van maximaal twaalf (12) maanden worden aangegaan, voor zover wettelijk toegestaan. Na afloop van de overeengekomen vaste contractperiode worden deze stilzwijgend voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij tijdig wordt opgezegd. Vanaf dat moment kan de consument de overeenkomst op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand.
6. Bij aanvang van een periodieke dienst gedurende een lopende kalendermaand kan Altus ICT de resterende dagen van die maand naar rato factureren. Bij zakelijke jaarcontracten kan de eerste volledige contractperiode vervolgens aanvangen op de eerste dag van de daaropvolgende maand, mits dit vooraf is overeengekomen. Bij consumenten telt deze aanloopperiode mee voor de maximale overeengekomen vaste looptijd, voor zover wettelijk vereist.
7. Afwijkende afspraken over contractduur, facturatieperiode en verlenging zijn uitsluitend van toepassing indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.

Opzegging van diensten

1. Zakelijke overeenkomsten met een vaste contractduur kunnen uitsluitend worden opgezegd tegen het einde van de lopende contractperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
2. Tussentijdse opzegging van zakelijke overeenkomsten met een vaste contractduur is uitgesloten, behoudens wettelijke uitzonderingen of uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen afwijkingen. Voor zover de overeenkomst kwalificeert als een overeenkomst van opdracht, wijken partijen uitdrukkelijk af van artikel 7:408 lid 1 BW, voor zover wettelijk toegestaan.
3. Een opzegging kan op ieder moment gedurende de contractperiode worden ingediend, maar heeft bij zakelijke overeenkomsten met een vaste contractduur uitsluitend werking tegen het einde van de lopende contractperiode. Indien niet tijdig wordt opgezegd, wordt de overeenkomst

overeenkomstig de overeengekomen verlengingsvoorwaarden voortgezet.
4. Indien een zakelijke klant gedurende een vaste contractperiode vrijwillig besluit een dienst niet langer te gebruiken, blijft de volledige vergoeding voor de lopende contractperiode verschuldigd. Vooruitbetaalde bedragen worden niet naar rato gerestitueerd. Dit laat wettelijke rechten op ontbinding en overige dwingendrechtelijke rechten onverlet.
5. Zakelijke overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
6. Consumenten kunnen een overeenkomst met een vaste looptijd opzeggen tegen het einde van de overeengekomen contractperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal één maand, voor zover wettelijk toegestaan. Wettelijke rechten op eerdere opzegging blijven onverlet.
7. Na stilzwijgende verlenging kunnen consumenten de overeenkomst op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand. De opzegtermijn gaat in op de dag waarop Altus ICT de opzegging ontvangt.
8. Indien een consumentenovereenkomst rechtsgeldig eindigt voordat de vooruitbetaalde facturatieperiode is verstreken, worden de bedragen die betrekking hebben op de periode na de beëindigingsdatum naar rato gecrediteerd of terugbetaald, tenzij wettelijk anders toegestaan.
9. Opzegging kan schriftelijk of elektronisch plaatsvinden. Consumenten kunnen daarnaast opzeggen op dezelfde wijze als waarop de overeenkomst is aangegaan, voor zover wettelijk vereist.
10. De bepalingen in dit artikel laten wettelijke rechten op herroeping, ontbinding, opzegging en het overstappen tussen aanbieders van gegevensverwerkingsdiensten onverlet. Voor zover op de dienstverlening bijzondere wettelijke bepalingen van toepassing zijn, waaronder de Europese Data Act, hebben deze voorrang.

Beëindiging van diensten en gegevens

1. Na beëindiging van een overeenkomst eindigt het recht van de klant op het gebruik van de betreffende diensten op de overeengekomen einddatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of wettelijk anders vereist.
2. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen, downloaden of overdragen van zijn gegevens, bestanden, databases, e-mailberichten en overige digitale inhoud voordat de dienstverlening eindigt.
3. Altus ICT kan na beëindiging van de dienstverlening de toegang tot de betreffende systemen en gegevens beëindigen. Tenzij anders overeengekomen of wettelijk anders vereist, worden de gegevens uiterlijk 30 dagen na beëindiging verwijderd.
4. Gegevens die onderdeel uitmaken van bestaande back-ups kunnen na beëindiging nog gedurende de gebruikelijke back-upretentie aanwezig blijven. Deze gegevens worden verwijderd overeenkomstig de geldende bewaartermijnen, tenzij een wettelijke verplichting anders vereist.
5. Op verzoek van de klant kan Altus ICT ondersteuning bieden bij het exporteren of migreren van gegevens naar een andere dienstverlener. Hiervoor kunnen redelijke kosten in rekening worden gebracht, voor zover wettelijk toegestaan. De omvang, voorwaarden en eventuele kosten worden vooraf overeengekomen.
6. Altus ICT is niet verplicht na het verstrijken van de overeengekomen bewaartermijn verwijderde gegevens te herstellen of beschikbaar te stellen, behoudens wettelijke verplichtingen.
7. Beëindiging van de dienstverlening ontslaat de klant niet van bestaande betalingsverplichtingen of verplichtingen die op grond van de overeenkomst na beëindiging blijven bestaan.
8. Voor zover persoonsgegevens worden verwerkt, gelden bij beëindiging tevens de toepasselijke privacywetgeving en verwerkersovereenkomst. Indien op de dienstverlening wettelijke regels over

het overstappen tussen aanbieders van gegevensverwerkingsdiensten van toepassing zijn, gaan deze regels voor op afwijkende bepalingen in dit artikel.

Intellectueel eigendom

1. Altus ICT behoudt alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellen-recht, etc.) op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc., tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. De klant mag genoemde intellectuele eigendomsrechten niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Altus ICT (laten) kopiëren, aan derden tonen en/of ter beschikking stellen of op andere wijze gebruiken.

Geheimhouding

1. De klant houdt iedere informatie (in welke vorm dan ook) die hij van Altus ICT ontvangt geheim.
2. Hetzelfde geldt voor alle andere informatie betreffende Altus ICT waarvan de klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel waarvan hij kan verwachten dat verspreiding ervan Altus ICT schade kan berokkenen.
3. De klant neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat hij de in lid 1 en 2 genoemde informatie ook geheimhoudt.
4. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie: die al openbaar was voordat de klant deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de klant die door de klant openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht
5. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

Boetebeding

1. Indien de andere partij het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding of over intellectueel eigendom overtreedt, dan verbeurt hij voor elke overtreding ten behoeve van handelsnaam een onmiddellijk opeisbare boete:
- is de andere partij een consument dan bedraagt deze boete € 1.000.
- is de andere partij een rechtspersoon dan bedraagt deze boete € 5.000.
2. Daarnaast verbeurt de andere partij een bedrag ad 5% van het in lid 1 genoemde bedrag voor elke dag dat die overtreding voortduurt.
3. Voor het verbeuren van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.
4. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van Altus ICT waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

Vrijwaring

De klant vrijwaart Altus ICT tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Altus ICT geleverde producten en/of diensten.

Klachten

1. De klant dient een door Altus ICT geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de klant redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant Altus ICT daarvan zo spoedig mogelijk,

doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.
3. Consumenten dienen Altus ICT uiterlijk binnen 2 maanden na constatering van de tekortkomingen hiervan op de hoogte te stellen.
4. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Altus ICT in staat is hierop adequaat te reageren.
5. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen.
6. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat Altus ICT gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Ingebrekestelling

1. De klant dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan Altus ICT.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling Altus ICT ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

Hoofdelijke aansprakelijkheid klant

Als Altus ICT een overeenkomst aangaat met meerdere klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige bedragen die zij op grond van die overeenkomst aan Altus ICT verschuldigd zijn.

Aansprakelijkheid Altus ICT

1. Altus ICT is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een aantoonbare, aan Altus ICT toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar contractuele verplichtingen, voor zover aansprakelijkheid op grond van de wet niet kan worden uitgesloten.
2. De aansprakelijkheid van Altus ICT is beperkt tot directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade en de redelijke kosten om de prestatie alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze kosten rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming van Altus ICT.
3. Altus ICT is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, omzetverlies, reputatieschade en aanspraken van derden, voor zover wettelijk toegestaan.
4. Indien Altus ICT aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de klant voor de betreffende dienst of opdracht heeft betaald gedurende de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, dan wel bij een eenmalige opdracht tot het daarvoor gefactureerde bedrag.
5. Altus ICT is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen bij derden, internetverbindingen, externe hostingproviders, softwareleveranciers, cyberaanvallen, malware, dataverlies of andere externe omstandigheden, tenzij de schade het gevolg is van een aan Altus ICT toerekenbare tekortkoming en voor zover wettelijk toegestaan.
6. De klant is zelf verantwoordelijk voor het maken en controleren van adequate back-ups van zijn gegevens, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat Altus ICT deze verantwoordelijkheid geheel of gedeeltelijk op zich neemt.
7. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen en omschrijvingen op de website, in offertes of in catalogi zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend voor zover wettelijk toegestaan.
8. De klant vrijwaart Altus ICT tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit onrechtmatig

gebruik van de geleverde producten of diensten door de klant, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van een aan Altus ICT toerekenbare tekortkoming.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Altus ICT of haar bedrijfsleiding, of wanneer uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid wettelijk niet is toegestaan. Tegenover consumenten gelden deze bepalingen uitsluitend voor zover zij niet in strijd zijn met dwingendrechtelijke consumentenbescherming.

Vervaltermijn

Elk recht van de klant op schadevergoeding van Altus ICT vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.

Recht op ontbinding

1. De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer Altus ICT toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Altus ICT niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Altus ICT in verzuim is.
3. Altus ICT heeft het recht de overeenkomst met de klant te ontbinden, indien de klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien Altus ICT kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.

Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van Altus ICT in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan Altus ICT kan worden toegerekend in een van de wil van Altus ICT onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Altus ICT kan worden verlangd.
2. Tot de in lid 1 genoemde overmacht situatie worden ook - doch niet uitsluitend - gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits-internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
3. Indien zich een overmacht situatie voordoet waardoor Altus ICT 1 of meer verplichtingen naar de klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Altus ICT er weer aan kan voldoen.
4. Vanaf het moment dat een overmacht situatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
5. Altus ICT is in een overmacht situatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmacht toestand enig voordeel geniet.

Wijziging van de overeenkomst

1. Indien na het afsluiten van de overeenkomst voor de uitvoering ervan het nodig blijkt om de inhoud ervan te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.
2. Voorgaand lid is niet van toepassing bij producten die zijn afgenomen in een fysieke winkel.

Wijziging algemene voorwaarden

1. Altus ICT is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal Altus ICT zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.
4. Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

Overgang van rechten

1. Rechten van de klant uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van Altus ICT.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

1. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Altus ICT bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Altus ICT is gevestigd/ praktijk houdt/ kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Bijgewerkt op 26 oktober 2026.