



**Disclaimer
&
Algemene Voorwaarden
Buro Neo**

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities	3
Artikel 2. Totstandkoming Overeenkomst en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden	3
Artikel 3. Looptijd, ontbinding, opschorting en beëindiging	3
Artikel 4. Prijzen en tarieven	4
Artikel 5. Facturering en betaling	4
Artikel 6. Medewerking Opdrachtgever	6
Artikel 7. Termijnen en planning	6
Artikel 8. Oplevering en productie	6
Artikel 9. Aansprakelijkheid en Vrijwaring	7
Artikel 10. Overmacht	8
Artikel 11. Garantie	9
Artikel 12. Intellectuele eigendom	10
Artikel 13. Privacy	11
Artikel 14. Geheimhouding en beveiliging	11
Artikel 15. Onderaanneming	11
Artikel 16. Gebruik van de Diensten door Opdrachtgever, Misbruik, Fair Use	11
Artikel 17. Domeinnamen en IP-adressen	12
Artikel 18. Beheer van de Diensten / systemen van Buro Neo	13
Artikel 19. Diversen	15
Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen	16



Artikel 1. Definities

De met een hoofdletter aangeduide begrippen in deze Algemene Voorwaarden hebben de betekenis zoals omschreven in dit artikel Algemene Voorwaarden: deze algemene leveringsvoorwaarden die gelden voor goederen en diensten van Buro Neo

Apparatuur: De door Opdrachtgever geleverde of door Buro Neo aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur, zoals servers, pc's, netwerkinfrastructuur en randapparatuur, die zijn geplaatst in het netwerk van Buro Neo

Applicatie: De door Opdrachtgever of in diens opdracht door derdeleverancier(s) geleverde en op de Systeemomgeving geïnstalleerde en geconfigureerde programmatuur, niet zijnde de Software zoals door Buro Neo geïnstalleerd en geconfigureerd

Dienst: Een door Buro Neo aan Opdrachtgever te verlenen dienst zoals omschreven in de Overeenkomst

Buro Neo: Buro Neo en al haar dochterondernemingen

Offerte: De schriftelijke aanbieding van Buro Neo aan Opdrachtgever voor het leveren goederen of Diensten

Opdrachtgever: Wederpartij van Buro Neo bij de Overeenkomst

Overeenkomst: De afspraken tussen Buro Neo en Opdrachtgever, zoals die zijn vastgelegd in een formulier, document of op een andere wijze, op grond waarvan Buro Neo aan Opdrachtgever de daarin genoemde goederen en of Diensten levert

Software: De door Buro Neo geleverde en geïnstalleerde programmatuur op de Systeemomgeving, exclusief Applicaties

Systeemomgeving: Het totaal aan services waardoor Opdrachtgever in staat wordt gesteld de Applicaties te gebruiken

Artikel 2. Totstandkoming Overeenkomst en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Buro Neo goederen en/of Diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever levert.

2.2. Overeenkomsten, alsmede wijzigingen daarop, komen tot stand:

1. door en op de datum van ondertekening door beide partijen van de Offerte of enig ander document; of
2. door en op de datum van ontvangst van de schriftelijke of elektronische bevestiging van Buro Neo dat de aanvraag van Opdrachtgever is geaccepteerd; of
3. doordat en op de datum dat Opdrachtgever Buro Neo feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Diensten te leveren.
4. bij de overeenkomsten die worden gesloten via de website van Buro Neo, slechts nadat - en op de datum dat - op basis van de uitnodiging tot het plaatsen van een opdracht op de website door Opdrachtgever een opdracht is verstrekt middels een opdrachtbevestiging, deze opdracht uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch door Buro Neo is aanvaard, waarbij Buro Neo nimmer verplicht is een opdracht te aanvaarden.

Artikel 3. Looptijd, ontbinding, opschorting en beëindiging

3.1. De looptijd van een Overeenkomst vangt aan op de datum oplevering zoals bepaald in artikel 8.1 en wordt vanaf dat moment aangegaan voor de duur zoals vermeld in die Overeenkomst. Indien geen looptijd in de Overeenkomst wordt vermeld, is de Overeenkomst aangegaan voor de duur van één (1) jaar.

3.2. Na ommekomst van de periode als bedoeld in artikel 3.1, wordt de Overeenkomst telkens automatisch verlengd met een periode van één (1) jaar, tenzij de Overeenkomst met een opzegtermijn van twee (2) maanden voor afloop van de initiële of verlengingstermijn tegen de laatste dag van de



kalendermaand wordt opgezegd. Indien en voor zover de wet een dergelijke verlengingstermijn of opzegtermijn niet toestaat, zal de Overeenkomst worden verlengd voor onbepaalde tijd en geldt de wettelijk toegestane maximale opzegtermijn.

3.3. Een opzegging kan alleen geschieden op de wijze zoals gebruikelijk is binnen de Overeenkomst. Primair zal dit geschieden via het elektronische portal dat Buro Neo aan Opdrachtgever ter beschikking stelt. Mocht dat voor één van beide partijen niet mogelijk of aantoonbaar bezwaarlijk zijn, dan kan de opzegging geschieden door middel van e-mail vanaf een bij Buro Neo bekend e-mailadres of post.

3.4. Buiten hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst dan wel bij wet is bepaald, is de andere partij gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de Overeenkomst middels aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of te beëindigen indien:

- aan Opdrachtgever surseance van betaling is verleend;
- Opdrachtgever haar eigen faillissement heeft aangevraagd, haar faillissement is aangevraagd of haar faillissement is uitgesproken;
- Opdrachtgever schuldsanering heeft aangevraagd of de aanvraag daartoe is ingewilligd;
- de onderneming van Opdrachtgever wordt of is geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen;
- op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtgever beslag wordt of is gelegd, danwel Opdrachtgever niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te kunnen komen;
- anderszins een situatie van discontinuïteit ontstaat bij één der partijen.

3.5. Indien partijen op het moment van ontbinding of beëindiging van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht respectievelijk ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.

3.6. Naast de wettelijke gronden voor opschorting, is Buro Neo gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten en, indien van toepassing, Apparatuur, data of kabels van de Opdrachtgever van installaties, apparatuur en/of het netwerk van Buro Neo los te koppelen, uit te schakelen of de elektronische toegang ertoe te blokkeren indien:

1. Buro Neo daartoe verplicht wordt door een overheidsinstelling of toezichthouder;
2. dit noodzakelijk is voor de naleving (of handhaving) van (gewijzigde) wet- of regelgeving;
3. Buro Neo daarmee uitvoering geeft aan een gerechtelijk bevel of een vonnis;
4. de kwaliteit of beschikbaarheid van de diensten die Buro Neo aan andere klanten levert, wordt, of dreigt te worden, geschaad door het gedrag van de Opdrachtgever of diens personeel, of door de apparatuur of kabels van de Opdrachtgever;
5. de veiligheid van personen of goederen wordt, of dreigt te worden, geschaad door het gedrag van de Opdrachtgever of diens personeel;
6. sprake is van een situatie waarin onmiddellijk moet worden gehandeld, bijvoorbeeld om de veiligheid van personen of de integriteit van het netwerk te beschermen;
7. er gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat het aanbieden of gebruiken van informatie of diensten die via de Dienst worden aangeboden wettelijk niet is toegestaan dan wel onrechtmatig is jegens derden.

3.7. Bij opschorting van (de uitvoering van), ontbinding of (tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst worden vergoedingen voor prestaties die reeds door Buro Neo zijn verricht direct opeisbaar. De opschorting wordt niet eerder ongedaan gemaakt dan nadat Opdrachtgever na nakoming van al zijn verplichtingen ook alle kosten die gepaard zijn gegaan met de opschorting en de herinstelling van de dienstverlening aan Buro Neo heeft betaald.

3.8. Alle back-up data zal Buro Neo onmiddellijk na het beëindigen van de Overeenkomst vernietigen behoudens voor zover uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.



3.9. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, verbod van overname van personeel, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en de bevoegde rechter.

Artikel 4. Prijzen en tarieven

4.1. De prijzen en uurtarieven voor de Dienstverlening, zoals vermeld in de Offerte, gelden voor de duur van de geldigheidstermijn van die Offerte.

4.2. Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige verplicht opgelegde heffingen.

4.3. Buro Neo is gerechtigd jaarlijks, na schriftelijke berichtgeving en met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen, haar prijzen en tarieven te verhogen met een percentage gelijk aan het stijgingspercentage ten opzichte van het voorgaande jaar.

4.4. Buro Neo is gerechtigd jaarlijks haar uurtarieven aan te passen conform de ontwikkeling van het CBS indexcijfer cao lonen per uur voor zakelijke dienstverlening vermeerderd met maximaal 8%.

4.5. Buro Neo is gerechtigd om, naast de onder 4.3. genoemde prijsverhoging, haar prijzen en tarieven te verhogen, zo vaak als en gelijk aan de verhoging van de prijzen die Buro Neo opgelegd krijgt van haar toeleveranciers, waaronder met name, doch niet beperkt tot, leveranciers van datacenters, energie, licenties, hardware en software.

Artikel 5. Facturering en betaling

5.1. Buro Neo brengt de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen als volgt in rekening:

a. Eenmalige vergoedingen, bijvoorbeeld voor de aanschaf van Apparatuur en/of Software door Opdrachtgever, zijn steeds bij vooruitbetaling verschuldigd. Buro Neo behoudt zich het recht voor een opdracht tot het leveren van Apparatuur en/of Software pas in behandeling te nemen, nadat de verschuldigde bedragen van de desbetreffende facturen door Buro Neo zijn ontvangen.

b. Vergoedingen voor de Dienstverlening zijn steeds bij vooruitbetaling verschuldigd en voor het eerst op de datum van oplevering door Buro Neo als bedoeld in artikel 8.1 van deze Algemene Voorwaarden.

c. Betaling van andere Diensten dan bedoeld in onder a. en b. geschiedt achteraf op basis van nacalculatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.

5.2. Alle facturen dienen door Opdrachtgever betaald te worden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. Indien op de factuur geen betalingstermijn wordt genoemd, geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na factuurdatum.

5.3. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de voor hem geldende betalingstermijn voldoet, is Opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is. Alsdan is Buro Neo gerechtigd tot de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente) en tot redelijke vergoeding van (buiten)gerechtelijke kosten en incassokosten.

5.4. Alle betalingen van Opdrachtgever vinden plaats zonder enige aftrek, korting of verrekening. Elk beroep van Opdrachtgever op verrekening met een vordering op Buro Neo is uitgesloten. Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien Opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

5.5. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen dienen schriftelijk binnen tien (10) werkdagen na factuurdatum te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.

5.6. Buro Neo is gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen voldoende zekerheid te stellen voor het



nakomen van diens betalingsverplichtingen en de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld. Opdrachtgever is verplicht op het eerste verzoek van Buro Neo daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken.

Artikel 6. Medewerking Opdrachtgever

6.1. Buro Neo zal de Dienstverlening voor Opdrachtgever verrichten zoals wordt overeengekomen. Opdrachtgever verbindt zich jegens Buro Neo om de leveringen en/of de te verrichten Dienstverlening in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst te aanvaarden en alle medewerking te verlenen die benodigd is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst door Buro Neo.

6.2. Opdrachtgever zal steeds tijdig en kosteloos al die informatie verstrekken die nuttig en noodzakelijk kan zijn voor uitvoering van de Overeenkomst en staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is.

6.3. Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) hebben tot de Apparatuur, Software, Diensten en/of gegevens. Buro Neo zal niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of langs onwettige wegen of op onrechtmatige wijze gebruik maken van Apparatuur, Software, Diensten of gegevens.

Artikel 7. Termijnen en planning

7.1. Alle door Buro Neo opgegeven of op enig moment op te geven opleveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer fataal. De enkele overschrijding van een (leverings)termijn brengt Buro Neo niet in verzuim. Indicaties van opleveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde werkomstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige levering van materialen van Opdrachtgever en/of van toeleveranciers waarvan Buro Neo zich bedient, wordt de opleveringstermijn voor zover nodig verlengd en kan Buro Neo daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden.

7.2. Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal Buro Neo Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven en zo mogelijk aangeven hoe dit de bij benadering opgegeven leveringstermijn beïnvloedt.

Artikel 8. Oplevering en productie

8.1. Zodra de werkzaamheden van Buro Neo voor het gereed maken voor het leveren van de Diensten naar de mening van Buro Neo zijn voltooid, zal Buro Neo Opdrachtgever hiervan mededeling doen. Dit moment van mededeling geldt als moment van oplevering. Afhankelijk van de te leveren Diensten kan het moment van oplevering (vrijwel) direct bij het aangaan van de Overeenkomst zijn of op een nader te bepalen moment in de toekomst. Een eventuele bepaalde, afgegeven of afgesproken opleveringstermijn is indicatief en nimmer fataal.

8.2. Indien de oplevering wordt verhinderd door een omstandigheid die binnen de risicosfeer van Opdrachtgever valt of behoort te vallen, geldt als datum van oplevering de datum waarop, naar het oordeel van Buro Neo, beschikbaarstelling normaal gesproken zou hebben kunnen plaatsvinden.

8.3. Na oplevering als bedoeld in artikel 8.1, kan Opdrachtgever, voor zover van toepassing binnen de te leveren Dienst, beginnen met het installeren en configureren van haar Applicaties. Opdrachtgever draagt hiervoor zelf de volledige verantwoordelijkheid.



8.4. Na de installatie en configuratie als bedoeld in artikel 8.3 kan er, afhankelijk van de te leveren Diensten, een test plaatsvinden, waarbij de afgenomen omgeving en dienstverlening door beide partijen getest wordt voor het in productie nemen. De Opdrachtgever en Buro Neo zullen de test onderling afstemmen. Na een succesvolle test is de omgeving klaar voor productie. Beide partijen zullen de verbeterpunten die uit de test naar voren komen zo snel mogelijk oplossen. Indien naar keuze van Opdrachtgever geen of slechts een gedeeltelijke test plaatsvindt en/of Opdrachtgever het bedrijfsklaar opgeleverde voor de test in gebruik neemt, geldt de datum van oplevering als productiemoment.

Artikel 9. Aansprakelijkheid en Vrijwaring

9.1. De aansprakelijkheid van een partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de ene partij de nalatige partij onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de nalatige partij ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Dit geldt tenzij er sprake is van overschrijding van een fatale termijn of nakoming van de betreffende verplichtingen door de nalatige partij reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij van rechtswege onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming(en) te bevatten, zodanig dat de nalatige partij redelijkerwijs in staat geacht kan worden adequaat te reageren.

9.2. De totale aansprakelijkheid van Buro Neo uit welke hoofde dan ook is beperkt tot vergoeding van de volgende schade en tot de daarbij genoemde maximumbedragen:

- a. dood- en letselschade tot een maximum van EUR 1.000.000 per gebeurtenis;
- b. zaakschade, bestaande uit de redelijke kosten van herstel of vervanging tot een maximum van EUR 500.000 per gebeurtenis;
- c. (overige) directe vermogensschade tot maximaal het bedrag van voor de Overeenkomst in verband met de uitvoering van Diensten door Buro Neo van Opdrachtgever te ontvangen bedragen in het jaar dat de schadegebeurtenis zich heeft voorgedaan (exclusief BTW), met een maximum van EUR 250.000 (tweehonderdvijftig duizend euro); waarbij in alle gevallen geldt dat een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Tevens geldt voor de schade genoemd onder a tot en met c een absoluut maximum van EUR 1.000.000 gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

9.3. Onder directe vermogensschade als bedoeld in artikel 9.2 wordt uitsluitend verstaan:

1. redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Buro Neo aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt niet vergoed indien de desbetreffende Overeenkomst op vordering van Opdrachtgever wordt of is ontbonden;
2. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Buro Neo op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
3. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak en de schadeomvang, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
4. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

9.4. Aansprakelijkheid van Buro Neo voor alle andere vormen van schade dan die gemeld in artikel 9.2 is uitdrukkelijk uitgesloten, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, vermindering of verlies van gegevensbestanden of elektronisch opgeslagen documenten, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever



aan Buro Neo voorgeschreven zaken, materialen of Applicatie(s) en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Buro Neo voorgeschreven derdeleveranciers of toeleveranciers en/of schade als gevolg van wanprestatie en/of onrechtmatig handelen van door Opdrachtgever ingeschakelde derdeleveranciers, leveranciers en/of toeleveranciers, schade verband houdend met door Opdrachtgever gebruikte zaken en/of diensten, alsmede voor schade verband houdende met de uitvoering van back-up Dienstverlening.

9.5. Voorwaarde voor het ontstaan van een recht van Opdrachtgever op schadevergoeding is dat de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan van de schade, daarvan schriftelijk en per aangetekende brief mededeling doet bij Buro Neo, bij gebreke waarvan een eventueel recht op schadevergoeding vervalt.

9.6. Opdrachtgever draagt het risico, en verleent Buro Neo een algehele vrijwaring, voor aansprakelijkheid voor schade, waaronder schade van derden, veroorzaakt door gebreken of ongeschiktheid van zaken en diensten die van Opdrachtgever afkomstig zijn dan wel door Opdrachtgever zijn voorgeschreven of bij een door hem voorgeschreven derdeleverancier moeten worden betrokken, alsmede voor de niet, niet tijdige of niet correcte levering en werking van bedoelde zaken en diensten en voor schade voortvloeiend uit gebreken, waaronder programmeerfouten en virussen in door Opdrachtgever of door een door hem voorgeschreven derdeleverancier ter beschikking gestelde Applicatie.

9.7. De in dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid zijn van overeenkomstige toepassing op vrijwaringen.

9.8. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade ten gevolge van wanprestatie of onrechtmatig handelen van door Opdrachtgever ingeschakelde derdeleveranciers, nevenaannemers, toeleveranciers en hun hulppersonen.

9.9. Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de toegekende gebruikers-/domeinnaam, wachtwoorden en het e-mailadres. Buro Neo is gerechtigd hierin wijzigingen aan te brengen voor zover zij zulks nodig acht in het belang van haar Dienstverlening. Buro Neo is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door Opdrachtgever op haar systemen worden geplaatst.

9.10. Buro Neo is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van Opdrachtgever die is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de Diensten van Buro Neo.

9.11. Opdrachtgever vrijwaart Buro Neo tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van de Diensten van Buro Neo en/of het Internet door Opdrachtgever.

Artikel 10. Overmacht

10.1. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de zich op overmacht beroepende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de andere partij daarvan schriftelijk in kennis stelt.

10.2. Onder overmacht wordt in elk geval begrepen het redelijkerwijs niet naar behoren kunnen nakomen door Buro Neo van haar verplichtingen ten gevolge van daden van terrorisme, stakingen, oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, natuurrampen waaronder overstromingen en aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, overheidsmaatregelen, defecten aan apparatuur, storing in levering van energie of energiecrisis, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatieverbindingen, storingen als gevolg van handelingen van derden gericht op of tot gevolg hebbend het niet of verminderd beschikbaar zijn van de Dienstverlening van Buro Neo, waaronder met name DDoS-aanvallen, verandering in toepasselijke wet- of regelgeving, verlate



aanlevering of ongeschiktheid van materialen, Apparatuur of Software, of tekortkomingen die toerekenbaar zijn aan dienstverleners waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Buro Neo is voorgeschreven en al dan niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van derdeleveranciers of toeleveranciers jegens Buro Neo. Dit alles voor zover Buro Neo zelf geen overwegende invloed heeft gehad op de situatie die heeft geleid tot niet of niet naar behoren kunnen nakomen van de verplichtingen.

10.3. Indien een overmachtsituatie langer dan drie (3) maanden heeft geduurd, heeft elk van beide partijen het recht om de Overeenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat partijen tot enige schadevergoeding zijn gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend.

Artikel 11. Garantie

11.1. Iedere Overeenkomst tussen Buro Neo en Opdrachtgever betreft een inspanningsverplichting om de overeengekomen Dienstverlening optimaal en zo zorgvuldig mogelijk aan Opdrachtgever te verlenen met inachtneming van de haar ten dienste staande technische middelen, tenzij ten aanzien van een Dienst uitdrukkelijk is overeengekomen dat er sprake is van een resultaatsverplichting van Buro Neo om een bepaald resultaat te behalen. Buro Neo garandeert geen ononderbroken of storingsvrije dienstverlening.

11.2. In de Overeenkomst kan worden overeengekomen dat bij levering van Apparatuur de (garantie)bepalingen van de toeleverancier van toepassing zijn. In dat geval gelden jegens Opdrachtgever de (garantie)bepalingen van de desbetreffende toeleverancier. Voorts kan -indien overeengekomen- Buro Neo gebreken in Apparatuur als hiervoor bedoeld namens toeleverancier oplossen hetgeen geschiedt conform de (garantie)bepalingen van toeleverancier. Bij strijdigheid en/of samenloop van bepalingen uit de Overeenkomst en de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier, prevaleren deze laatste.

11.3. Ongeacht de garantiebepalingen van de hardware leverancier zoals bedoeld in artikel 11.2, zal de garantie op de Apparatuur in elk geval per einde van de eerste drie jaar van gebruik komen te vervallen. Bij eventuele verlenging van het contract kan de garantie van de desbetreffende toeleverancier eveneens verlengd worden door het onderhoudscontract voor de desbetreffende Apparatuur te verlengen. Ongeacht verlenging van het onderhoudscontract van de Apparatuur bij de desbetreffende leverancier zal echter bij gebruik van Apparatuur ouder dan drie jaar een eventuele resultaatsverplichtingen van Buro Neo aan Opdrachtgever per einde van de eerste drie jaar van gebruik van bedoelde Apparatuur komen te vervallen zonder dat Buro Neo daar enige mededeling over hoeft te doen.

11.4. Op Software waarvan de intellectuele eigendomsrechten Buro Neo niet toekomen zijn de (garantie)bepalingen van de desbetreffende leveranciers of derdeleveranciers van toepassing.

11.5. Buro Neo is gerechtigd de kosten van herstel van gebreken in rekening te brengen bij Opdrachtgever indien sprake is van:

1. onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur en/of Software door de gebruiker;
2. grove nalatigheid door de gebruiker(s) van Opdrachtgever en/of de organisatie van Opdrachtgever;
3. gebruik van de Apparatuur en/of Software die niet overeenkomstig het gebruiksdoel is;
4. gebreken veroorzaakt door niet door Buro Neo geleverde en/of onderhouden Apparatuur, systemen of Applicatie(s);
5. afwijkingen van door Buro Neo geadviseerde en gespecificeerde Apparatuur, die benodigd is voor het gebruik van de Software en/of Applicatie(s);
6. het werken met gebruiks-, en verbruikszaken die niet voldoen aan de vooraf door Buro Neo goedgekeurde specificaties.



11.6. Buro Neo draagt zorg voor een, gegeven de haar ter beschikking staande technische en organisatorische middelen, optimale beschikbaarheid van de Systeemomgeving. Buro Neo garandeert niet dat de telefoonlijnen, kabelverbindingen en/of andere verbindingen met Buro Neo en/of het Internet optimale toegang bieden, in het bijzonder niet voor zover Opdrachtgever voor het gebruik en de levering van deze verbindingen afhankelijk is van derden zoals telecommunicatiebedrijven, kabelexploitanten, alsmede toeleveranciers van glasvezelverbindingen .

11.7. Buro Neo garandeert niet de geschiktheid van de Diensten voor het doel dat Opdrachtgever voor ogen heeft, ongeacht of dit doel vooraf door Opdrachtgever aan Buro Neo kenbaar is gemaakt.

Artikel 12. Intellectuele eigendom

12.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op werken, waaronder de Software, niet zijnde Applicaties, behoren toe aan Buro Neo, haar licentiegevers of derdeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend die gebruiksrechten die expliciet in de Overeenkomst, dan wel in de afzonderlijke licentieovereenkomst(en) met een derdeleverancier, staan vermeld.

12.2. Indien en voorzover de intellectuele eigendomsrechten van de te leveren of in licentie te verstrekken Software niet aan Buro Neo toekomen, maar deze toekomen aan een derdeleverancier, accepteert en stemt Opdrachtgever ermee in zelf een (licentie)overeenkomst met derdeleveranciers aan te gaan en kan Opdrachtgever aan Buro Neo een volmacht verstrekken om dat voor of namens haar te doen. Opdrachtgever erkent en stemt ermee in zelf gebonden te zullen zijn aan alle licentiebepalingen en -voorwaarden van derdeleveranciers.

12.3. Iedere vorm van inbreuk door of namens Opdrachtgever op de in dit artikel vastgelegde licentie op Software geeft Buro Neo het recht de desbetreffende Overeenkomst onverwijld en zonder rechterlijke tussenkomst middels schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever te ontbinden, onverminderd het recht van Buro Neo om schadevergoeding van Opdrachtgever te vorderen.

12.4. Opdrachtgever is niet gerechtigd een mededeling met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten te verwijderen of te veranderen, met inbegrip van mededelingen aangaande de vertrouwelijke aard van de werken.

12.5. Indien en voorzover Buro Neo van Opdrachtgever in het kader van te verrichten werkzaamheden Applicatie(s) of anderszins werken in de zin van de Auteurswet ter beschikking gesteld krijgt, garandeert Opdrachtgever ten aanzien daarvan dat Opdrachtgever het intellectuele eigendomsrecht daarop bezit, althans een zodanige licentie op deze Applicatie(s) of werken heeft verkregen dat het Buro Neo in het kader van de Overeenkomst is toegestaan handelingen met betrekking tot deze Applicatie(s) of werken te verrichten. Opdrachtnemer vrijwaart Buro Neo van alle aanspraken welke derden maken die betrekking hebben op inbreuken op intellectuele eigendomsrechten als hiervoor bedoeld. Indien en voor zover noodzakelijk machtigt Opdrachtgever Buro Neo door het aangaan van de Overeenkomst om namens Opdrachtgever akkoord te gaan met de (licentie)voorwaarden zoals deze ten tijde van het installatieproces aan de gebruiker worden getoond.

12.6. Indien overeengekomen is dat Buro Neo documentatie beschikbaar stelt, zullen de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de documentatie berusten bij Buro Neo, derdeleveranciers, en/of haar licentiegevers. Buro Neo verleent aan Opdrachtgever op documentatie waarvan de intellectuele eigendomsrechten Buro Neo toekomen een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor gebruik binnen haar eigen organisatie.

12.7. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot documentatie op Software en/of andere zaken waarvan de intellectuele eigendomsrechten Buro Neo niet toekomen berusten bij de desbetreffende derdeleverancier. Een eventuele licentie op deze documentatie volgt uit de leverings- en/of licentievoorwaarden van deze derdeleveranciers.



Artikel 13. Privacy

13.1. Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen zijn verplichtingen op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) - of enige andere regelgeving met betrekking tot persoonsgegevens - na te komen.

13.2. Opdrachtgever zal Buro Neo steeds tijdig en deugdelijk informeren of enige verwerking in het kader van een Overeenkomst onder de Wbp valt en of deze verwerking is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dan wel bij de functionaris voor de gegevensbescherming van Opdrachtgever. Voor zover de verplichtingen genoemd in dit artikel werkzaamheden en/of kosten meebrengen voor Buro Neo zal Opdrachtgever deze vergoeden.

13.3. Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de verantwoordelijke in de zin van de Wbp alle verplichtingen van de Wbp zal naleven. Opdrachtgever vrijwaart Buro Neo voor alle aanspraken van derden die jegens Buro Neo mochten worden ingesteld op grond van de Wbp.

Artikel 14. Geheimhouding en beveiliging

14.1. Partijen zullen geheimhouding betrachten ter zake van alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen en die zijn aangemerkt als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van die informatie en gegevens, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie en/of gegevens gebiedt. De plicht tot geheimhouding eindigt één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst.

14.2. Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om de data c.q. (persoons)gegevens die hen door de wederpartij zijn verstrekt adequaat te beveiligen. Partijen verplichten zich om van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden te gebruiken dan voor het doel waarvoor de informatie is verstrekt.

14.3. Partijen zullen binnen vijftien (15) dagen na beëindiging van een Overeenkomst alle zich onder hen bevindende en door de andere partij op papier verstrekte vertrouwelijke informatie aan de rechtmatige eigenaar retourneren of (doen) vernietigen.

Artikel 15. Onderaanneming

15.1. Buro Neo is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuren/inlenen van personeel. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Buro Neo voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst(en) op haar rustende verplichtingen, alsmede de verplichtingen die voor haar voortvloeien uit belasting en sociale zekerheidswetgeving.

15.2. Indien overeengekomen in de Overeenkomst fungeert Buro Neo in de relatie met derdeleveranciers als coördinator, hetgeen impliceert dat Opdrachtgever voor vragen en informatie met betrekking tot de Applicatie(s) of Diensten van derdeleverancier(s) contact kan opnemen met Buro Neo en Buro Neo vervolgens in contact treedt met diedesbetreffende derdeleverancier(s). Buro Neo is niet verantwoordelijk voor de nakoming van verplichtingen van derdeleveranciers uit hoofde van hun overeenkomst(en) met Opdrachtgever.

Artikel 16. Gebruik van de Diensten door Opdrachtgever, Misbruik, Fair Use

16.1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van alle in het kader van de Dienstverlening door Buro Neo verstrekte toegangsgegevens.

16.2. Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de Diensten handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:

a. geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik, misbruik dan wel gebruik



- niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de Diensten van Buro Neo;
- b. geen data, scripts of Applicatie(s) op de servers van Buro Neo plaatsen die in strijd kunnen zijn met, of inbreuk maken op, of in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, de algemeen aanvaarde normen van toepassing op het gebruik van internet ("netiquette"), de rechten van Buro Neo of derden, waaronder naast de intellectuele eigendomsrechten worden verstaan, alle zaken die in strijd zijn met de wet of goede zeden, waaronder, doch niet beperkt tot het plaatsen van (kinder)pornosites, illegale kansspelen, peer-to-peer netwerken bestemd dan wel geschikt voor het uitwisselen van auteursrechtelijk beschermd of inbreukmakend materiaal, danwel daartoe bestemde bulletinboards of chatsites, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij Opdrachtgever enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid, etcetera;
 - c. geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Buro Neo of derden;
 - d. geen virussen, spybots, Spam of ander voor internetgebruikers overlast veroorzakend materiaal verspreiden;
 - e. geen gebruik maken van andere dan door Buro Neo geadviseerde Apparatuur en anderszins de aanwijzingen van Buro Neo met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen;
 - f. derden niet toestaan gebruik te maken van de Dienst zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Buro Neo;
 - g. de Systeemomgeving inclusief Applicatie(s), niet nader inrichten c.q. parametriseren zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
 - h. geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van Buro Neo, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken en generlei handelingen verrichten zoals het opstarten van processen/programma's op de systemen van Buro Neo, waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van Buro Neo en/of overige Internet gebruikers zouden kunnen hinderen, een en ander naar het uitsluitend oordeel van Buro Neo;
- 16.3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor (de extra kosten voor) overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer en opslag van data. Zulks geschiedt conform de overeengekomen voorwaarden en tarieven zoals vastgelegd in de tarievenlijst bij de Overeenkomst of zoals gepubliceerd op de internetsite van Buro Neo.
- 16.4. Buro Neo hanteert een "fair use" policy ten aanzien van het gebruik van haar diensten ter bescherming van de belangen van haar gebruikers, inhoudende dat het gebruik van de Diensten zich binnen redelijke proporties en een redelijke bandbreedte van capaciteitsbeslag op de betreffende Dienst dient te bevinden, daar een bovengemiddeld en onevenredig gebruik van de Diensten verstorend kan werken op de continuïteit en beschikbaarheid van de Diensten voor andere gebruikers, welk gebruik daarmee in strijd wordt geacht met deze fair use policy. Deze fair use policy wordt gepubliceerd op de website van Buro Neo en is, onder invloed van technische ontwikkelingen, aan wijzigingen onderhevig. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van Diensten van Buro Neo die op basis van "onbeperkt gebruik" of "Unlimited" worden aangeboden, is Opdrachtgever verplicht hiervan op een redelijke wijze gebruik te maken en zich te onthouden van ieder buitensporig gebruik van deze Diensten, bij gebreke waarvan Buro Neo Opdrachtgever per e-mail zal waarschuwen en wijzen op zijn verplichting zich te onthouden van buitensporig gebruik en zich te conformeren aan het fair use beleid van Buro Neo, een en ander uitsluitend ter beoordeling van Buro Neo. Indien Opdrachtgever na deze waarschuwing het buitensporig gebruik continueert is Buro Neo gerechtigd de Dienstverlening te beëindigen zonder tot schadevergoeding of restitutie van reeds betaalde bedragen verschuldigd te zijn.
- 16.3. Voor schade berokkend aan Buro Neo of aan derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit



artikel is Opdrachtgever integraal aansprakelijk. Opdrachtgever vrijwaart Buro Neo tegen aanspraken van derden ter zake.

16.4. Buro Neo behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan Opdrachtgever verstrekte toegang tot en gebruik van de Diensten en systemen van Buro Neo onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing te ontzeggen en deze Diensten en systemen buiten gebruik te (doen) stellen wanneer Opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Opdrachtgever blijft in dat geval wel aansprakelijk voor de het voldoen van de overeengekomen vergoedingen voortvloeiend uit de Overeenkomst voor de resterende looptijd.

16.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn Overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten aan derden te verkopen, te verhuren of anderszins over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij Buro Neo daaraan voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.

16.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan hem door Buro Neo ter beschikking gestelde Software te kopiëren anders dan voor eigen gebruik en voor het maken van back-ups. Opdrachtgever mag aan de Software, alsmede aan de door hem gemaakte back-ups geen wijzigingen aanbrengen zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Buro Neo.

Artikel 17. Domeinnamen en IP-adressen

17.1. Indien is overeengekomen, dat Buro Neo voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adressen, geldt het in dit artikel bepaalde.

17.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan, de van tijd tot tijd geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder (doch niet uitsluitend) de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adressen. Buro Neo vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd. Buro Neo is nooit aansprakelijk in het geval dat een aangevraagde domeinnaam en/of IP-adres niet wordt toegekend.

17.3. Uitsluitend een bevestigingsbrief van Buro Neo, inhoudende dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, geldt als rechtsgeldige bevestiging van registratie van de domeinnaam. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

17.4. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van Opdrachtgever en Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam. Opdrachtgever vrijwaart Buro Neo tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinnaam door Opdrachtgever of een derde.

17.5. Voor zover Opdrachtgever zich bij een aanvraag tot domeinnaamregistratie laat vertegenwoordigen, in het bijzonder in geval van vertegenwoordiging van een rechtspersoon en de vertegenwoordiger derhalve niet persoonlijk op eigen naam een Overeenkomst met Buro Neo aangaat, dient deze zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens Opdrachtgever aan te tonen.

17.6. Bij het bestellen van de Dienst dient Opdrachtgever alle door Buro Neo gevraagde informatie te verstrekken en de door Buro Neo voorgeschreven bestelmethode toe te passen. Indien Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt of niet de voorgeschreven bestelmethode volgt is Buro Neo gerechtigd de aanvraag met onmiddellijke ingang te beëindigen of op te schorten. Opdrachtgever is verplicht op eerste verzoek van Buro Neo daartoe alle documentatie en/of informatie te verstrekken en alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de registratie van een domeinnaam, bij gebreke waarvan Buro Neo het recht heeft de toegekende domeinnaamregistratie van Opdrachtgever ongedaan te maken dan wel de registratie procedure te staken en de Overeenkomst met Opdrachtgever



te beëindigen.

17.7. Opdrachtgever machtigt Buro Neo door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden alsdan tot het uitvoeren van de benodigde rechtshandelingen uit zijn naam, zonder dat Buro Neo daartoe de last heeft, waarbij Buro Neo door Opdrachtgever niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het uit eigen beweging versturen van benodigde informatie naar de betreffende instanties, of voor het verzenden van door Opdrachtgever verstrekte onvolledige of onjuiste informatie. De eindverantwoordelijkheid hiervoor ligt te allen tijde bij Opdrachtgever. Buro Neo kan bestaande klanten de mogelijkheid bieden een nieuwe domeinnaam en/of IP adres aan te vragen door middel van elektronische voorzieningen. De aanvraag wordt in dat geval door Buro Neo per e-mail bevestigd.

17.8. Indien voor het gebruik of de aanvraag van een bepaalde domeinnaam of een bepaalde domeinnaam extensie voorwaarden worden gesteld door de instantie die de betreffende domeinnaam dan wel extensie uitgeeft, dient Opdrachtgever aan deze voorwaarden te voldoen, bij gebreke waarvan Buro Neo het recht heeft de toegekende domeinnaamregistratie van Opdrachtgever ongedaan te maken, dan wel de registratieprocedure op te schorten.

17.9. Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem verstrekte gegevens juist en volledig zijn vermeld en dat hij, gedurende de registratieperiode van de aangevraagde domeinnaam, ervoor zorg zal dragen dat wijzigingen in deze gegevens onverwijld aan de registrerende instanties, waaronder, maar niet uitsluitend SIDN, worden doorgegeven. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat het door hem opgegeven administratieve contact bevoegd is hem te vertegenwoordigen en dat mededelingen die gedaan zijn aan het administratieve contact via het opgegeven e-mailadres, geacht zullen worden Opdrachtgever te hebben bereikt.

17.10. Zolang Opdrachtgever geen volledige betaling heeft verricht, kan hij geen gebruik maken van de domeinnaam en daaraan gerelateerde diensten van Buro Neo en blijft de domeinnaam ter beschikking van Buro Neo, zulks ongeacht de rechten welke Opdrachtgever op deze domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt Opdrachtgever geacht afstand te hebben gedaan, tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten. Buro Neo draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen door Opdrachtgever van recht(en) op de domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

Artikel 18. Beheer van de Diensten / systemen van Buro Neo

18.1. De Diensten van Buro Neo worden, voor zover van toepassing, geleverd conform de standaardinstellingen van Buro Neo, zoals van tijd tot tijd gehanteerd. De standaardinstellingen kunnen te allen tijde door Buro Neo worden aangepast.

18.2. Buro Neo is steeds gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik er van te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde Onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.

18.3. Buro Neo is steeds gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure van de Diensten.

18.4. Buro Neo is steeds gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de geleverde Dienst, mits zulke wijzigingen niet de functionaliteit of de kenmerken van de Dienst nadelig beïnvloeden. Voor Diensten die op zichzelf niet tegen een (additionele) vergoeding worden geleverd (gratis Diensten) geldt dat Buro Neo te allen tijde onvoorwaardelijk gerechtigd is om deze Diensten aan te passen of te wijzigen. Wijzigingen in de Diensten kunnen worden bekend gemaakt op de website van Buro Neo in de betreffende dienstbeschrijvingen.

18.5. Buro Neo is niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever als gevolg van het handelen van Buro Neo op grond van het in de voorgaande leden gestelde.



18.6. Tenzij anders is overeengekomen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het functioneren van de Apparatuur, Software, Applicatie(s), hulpapparatuur en verbindingen, noodzakelijk om de Diensten beschikbaar te laten zijn.

18.7. Een gebruikersnaam is persoonlijk en het gebruik daarvan is slechts toegestaan aan Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan anderen onder zijn gebruikersnaam van de Diensten van Buro Neo gebruik te laten maken of zijn Gebruikersnaam aan derden beschikbaar te stellen.

18.8. Indien Opdrachtgever zelf of via een derdeleverancier in het kader van het beheer van Software of Applicatie(s) administratorrechten, beheerrechten of "rootrechten" wenst te verkrijgen op het systeem, waarvan het onderliggende besturingssysteem of Software onder het beheer van Buro Neo valt, vervallen alle garanties en overeengekomen service levels op beschikbaarheid die door Buro Neo zijn afgegeven op het systeem, zodra Opdrachtgever of de derde partij van deze toegangs- en beheerrechten gebruik maakt, tot op het moment dat het systeem door Buro Neo is gecontroleerd en voor beheer is geaccepteerd, een en ander conform de daartoe tussen partijen overeen te komen procedures.

18.9. Ten aanzien van de back-up services is Buro Neo nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het verlies van een encryptiesleutel door Opdrachtgever voorzover deze zich onder beheer van Opdrachtgever bevindt, dan wel voor enige schade die voortvloeit uit het feit dat een derde toegang heeft verkregen tot een encryptiesleutel die zich onder beheer van Opdrachtgever bevindt.

Artikel 19. Diversen

19.1. Wijzigingen of aanpassingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

19.2. Het nalaten door een partij om binnen een in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan en voor zover niet meer dan twaalf (12) maanden zijn verstreken na het verlopen van die termijn.

19.3. Buro Neo is gerechtigd haar Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gaan in een maand na bekendmaking van de wijziging aan Opdrachtgever, dan wel een nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling per brief, per e-mail of op andere (elektronische) wijze die gebruikelijk is binnen de Overeenkomst.

19.4. Leverancier is te allen tijde gerechtigd een Dienst te wijzigen of bepaalde onderdelen van de Dienst te vervangen door andere onderdelen waarbij het wezenlijke karakter van de Dienst in stand zal blijven.

19.5. In geval van strijdigheid tussen het in de Overeenkomst bepaalde en de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden prevaleert het in de Overeenkomst bepaalde.

19.6. Indien één van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen, waarbij de strekking van de eerstbedoelde bepaling en van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst in zijn geheel zoveel als mogelijk in stand blijft.

19.7. In de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden alsmede de Overeenkomst niet voorzien treden partijen hiertoe zo spoedig mogelijk in overleg.

19.8. Buro Neo heeft het recht de Overeenkomst(en) met Opdrachtgever over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waarvan Buro Neo deel uitmaakt en/of aan derden.



Opdrachtgever zal zijn medewerking hieraan niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen. In geval Buro Neo hiertoe overgaat, zal zij Opdrachtgever hierover informeren.

19.9. Opdrachtgever is verplicht van iedere adreswijziging en/of factuurgegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan Buro Neo. Opdrachtgever kiest in haar relatie tot Buro Neo domicilie op het laatste door Opdrachtgever aan Buro Neo opgegeven adres.

Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen

20.1. Op alle Offertes, Overeenkomsten en uit Overeenkomsten voortvloeiende afspraken is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

20.2. Geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

20.3. Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever jegens Buro Neo, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van een jaar (meldperiode) nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.

