icicom ALGEMENE VOORWAARDEN

S. Boekhoorn h.o.d.n. icicom (hierna: icicom) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27247462 en is gevestigd aan Oosteinde 58A (2611 SN) te Delft.

Deel I - Algemeen

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

2. **Aanbod:** iedere aanbieding of Offerte aan Opdrachtgever tot het leveren van Producten en/of het verrichten van Diensten door icicom.

3. **Bedrijf:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.

4. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

5. **Diensten:** alle door icicom aangeboden of overeengekomen IT-diensten en overige IT-prestaties, waaronder de levering, verlenging, activering en ondersteuning van softwarelicenties, Microsoft 365 Cloud, backup- en herstelgerelateerde diensten, icicom RMM met EDR, hardwarelevering, netwerkwerkzaamheden, doorlopend beheer of beveiligingsbeheer, on-site IT, hosting, domeinnaamregistratie, webdesign, internet- en wifiwerkzaamheden, reparatie en onderhoud, advies, workshops, bemiddeling en projectmanagement, telkens uitsluitend voor zover deze in de geaccepteerde Offerte of opdrachtbevestiging en, voor zover van toepassing, in de toepasselijke Dienstenbijlage of SLA zijn opgenomen. Het gebruik van de verzamelterm Diensten laat onverlet dat een prestatie tegenover een Consument wettelijk als digitale inhoud of digitale dienst kan kwalificeren.

6. **icicom:** de aanbieder van Producten en/of de dienstverlener die Diensten aanbiedt aan Opdrachtgever.

7. **Opdrachtgever:** het Bedrijf dat of de Consument die icicom heeft aangesteld, projecten aan icicom heeft verleend voor Diensten die door icicom worden uitgevoerd, of waaraan icicom een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.

8. **Overeenkomst:** elke (Koop)overeenkomst (op afstand) en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en icicom, alsmede voorstellen van icicom voor Diensten die door icicom aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door icicom waarmee deze Algemene Voorwaarden een onverbrekelijk geheel vormen.

9. **Producten:** De Producten die icicom aanbiedt zijn diverse hardwareproducten.

10. **Offerte:** een schriftelijk Aanbod van icicom waarin de aangeboden Producten en/of Diensten, prijs, looptijd en eventuele bijzondere voorwaarden zijn omschreven.

11. **Dienstenbijlage:** een document waarin de aard, omvang, uitvoering, verantwoordelijkheden en uitsluitingen van een specifieke Dienst nader zijn uitgewerkt.

12. **SLA:** een service level agreement of andere dienstspecifieke afspraak waarin de uitvoering, beschikbaarheid, monitoring, ondersteuning of overige kenmerken van een Dienst nader zijn vastgelegd.

13. **Security Baseline Document:** het modulaire en toelichtende document waarin het door icicom gehanteerde basisniveau van beveiliging wordt beschreven, voor zover dit document op de betreffende Dienst van toepassing is verklaard.

14. **EDR:** Endpoint Detection & Response-functionaliteit voor het detecteren en technisch onderzoeken van bedreigingen op endpoints. EDR omvat niet automatisch 24/7 SOC-bewaking, actieve threat hunting, doorlopende incidentescalatie of MDR.

15. **MDR:** Managed Detection & Response, bestaande uit managed bewaking, analyse en opvolging van beveiligingstelemetrie door een SOC, uitsluitend voor zover deze Dienst uitdrukkelijk is overeengekomen en betrekking heeft op gelicentieerde, geactiveerde en correct gekoppelde gegevensbronnen waarvan daadwerkelijk telemetrie wordt ontvangen. De precieze reikwijdte volgt uit de toepasselijke Dienstenbijlage.

16. **AVG Verwerkersovereenkomst:** de tussen partijen gesloten overeenkomst waarin afspraken zijn vastgelegd over de verwerking van persoonsgegevens door icicom namens Opdrachtgever.

Artikel 2 - Toepasselijkheid en rangorde

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van icicom, elke Overeenkomst tussen icicom en Opdrachtgever en op elke dienst en/of elk Product die door icicom wordt aangeboden.

2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, stelt icicom deze Algemene Voorwaarden en de toepasselijke contractdocumenten zodanig aan Opdrachtgever ter beschikking dat Opdrachtgever deze kan opslaan en later ongewijzigd kan raadplegen. Bij elektronische totstandkoming worden de documenten elektronisch beschikbaar gesteld in een downloadbare of anderszins duurzame vorm. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, deelt icicom mee waar de documenten kunnen worden ingezien en verstrekt zij deze op verzoek kosteloos.

3. Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken voor zover dit expliciet en schriftelijk tussen icicom en Opdrachtgever is overeengekomen.

4. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgopdrachten van Opdrachtgever.

5. De Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.

6. Indien een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn, worden vernietigd of anderszins buiten toepassing blijven, blijven de overige bepalingen in stand. Voor een Consument wordt een oneerlijk, nietig of vernietigd beding niet automatisch vervangen door een beding met zoveel mogelijk dezelfde strekking indien dit ten nadele van de Consument zou zijn. In dat geval geldt de toepasselijke wettelijke regeling.

7. Onduidelijkheden worden uitgelegd overeenkomstig de wet, de aard en inhoud van de Overeenkomst en hetgeen partijen redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Indien Opdrachtgever een Consument is en een beding voor meerdere uitleg vatbaar is, prevaleert de voor de Consument gunstigste uitleg.

8. De uitsluiting van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW geldt uitsluitend tegenover een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf.

9. Indien in deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

10. In het geval icicom niet steeds naleving van deze Algemene Voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze Algemene Voorwaarden te vorderen.

11. Indien icicom Diensten of Producten levert die geheel of gedeeltelijk zijn gebaseerd op diensten, programmatuur, licenties of platforms van derden, zijn de toepasselijke voorwaarden van die derde van toepassing op het gebruik van die producten of diensten en, voor zover van toepassing, op de rechtstreekse rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en die derde. Deze voorwaarden breiden de aard of omvang van de door icicom overeengekomen Dienst niet zelfstandig uit. icicom zal Opdrachtgever hierover tijdig informeren. Voor een Consument beperken voorwaarden van derden niet de wettelijke rechten die de Consument tegenover icicom heeft voor de door icicom verkochte of overeengekomen Producten en Diensten.

12. In geval van strijdigheid geldt voor de aard, omvang en uitvoering van de Dienst de volgende rangorde: (1) de geaccepteerde Offerte of opdrachtbevestiging, (2) de toepasselijke Dienstenbijlage of SLA, (3) deze Algemene Voorwaarden en (4), voor zover van toepassing, het Security Baseline Document. Ongeacht deze rangorde prevaleert dwingend consumentenrecht. Een bepaling in een hoger gerangschikt document kan de dwingende wettelijke rechten van een Consument niet uitsluiten of beperken.

13. Voor onderwerpen die specifiek betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens is de AVG Verwerkersovereenkomst binnen haar onderwerp leidend.

14. Het Security Baseline Document is een toelichtend document en breidt de overeengekomen Dienst, monitoring, ondersteuning, responstijden of aansprakelijkheid niet zelfstandig uit.

15. Een duidelijke afbakening van hetgeen wel en niet tot de overeengekomen Dienst behoort, geldt zowel voor een Bedrijf als voor een Consument. Bepalingen in de contractdocumenten die wettelijke rechten op nakoming, kosteloos herstel of vervanging, updates, opschorting, verrekening, ontbinding, prijsvermindering, schadevergoeding, wettelijke conformiteit, klachttermijnen of bewijs beperken of uitsluiten, gelden tegenover een Consument uitsluitend voor zover de wet dit toestaat en gelden anders uitsluitend tegenover een Bedrijf. Verwijzingen naar medewerkers, bedrijfsprocessen, wettelijke meldplichten of een rol als verwerkingsverantwoordelijke of verwerker gelden uitsluitend voor zover deze in de concrete situatie van toepassing zijn.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door icicom gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.

2. icicom is aan een Aanbod gebonden indien dit door Opdrachtgever binnen de daarin vermelde of, bij gebreke daarvan, binnen 30 dagen gestelde termijn schriftelijk wordt aanvaard, dan wel doordat Opdrachtgever het Product betaalt. Voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst kan icicom een potentiële Opdrachtgever op objectieve en gerechtvaardigde gronden weigeren. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, kan icicom deze uitsluitend beëindigen, ontbinden of niet uitvoeren op een in de Overeenkomst of de wet opgenomen grond.

3. Het Aanbod bevat een voldoende duidelijke omschrijving van de aangeboden Diensten en/of Producten. Afbeeldingen, kleurweergaven en niet-essentiële gegevens kunnen een indicatief karakter hebben. Uitdrukkelijk overeengekomen kenmerken, functionaliteiten en andere essentiële eigenschappen zijn bindend. Voor een Consument laten indicatieve afbeeldingen of gegevens de wettelijke rechten bij een wezenlijke afwijking van het geleverde Product of de geleverde Dienst onverlet.

4. Aanbiedingen of Offertes gelden niet automatisch voor vervolgopdrachten.

5. Voor een Bedrijf zijn in het Aanbod genoemde oplever- en leveringstijden in beginsel indicatief, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Voor een Consument gelden de overeengekomen levertijd en de wettelijke rechten bij te late levering. Indien voor een Product geen levertijd is overeengekomen, wordt het Product uiterlijk binnen 30 dagen geleverd. Na overschrijding kan de Consument icicom een redelijke aanvullende termijn geven en de Overeenkomst ontbinden indien levering ook binnen die termijn uitblijft. Een aanvullende termijn is niet vereist indien icicom levering weigert of de overeengekomen leverdatum voor de Consument essentieel was.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van icicom heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan icicom te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.

2. Het recht van icicom om een ontvangen aanvaarding binnen 5 werkdagen te herroepen geldt uitsluitend tegenover een Bedrijf en uitsluitend zolang icicom nog niet met de uitvoering is begonnen. Tegenover een Consument kan icicom een tot stand gekomen Overeenkomst uitsluitend beëindigen of ontbinden op een wettelijke of overeengekomen grond.

3. icicom is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen.

4. Indien Opdrachtgever een bevestigde opdracht annuleert buiten een toepasselijke wettelijke bedenktijd, kan icicom de redelijke en aantoonbare kosten in rekening brengen die rechtstreeks door de annulering zijn veroorzaakt, waaronder reeds uitgevoerde werkzaamheden en niet meer annuleerbare verplichtingen tegenover derden. Besparingen en kosten die icicom door de annulering niet meer hoeft te maken, worden daarop in mindering gebracht. Voor een Consument moeten de annuleringsvoorwaarden en de wijze van berekening vooraf duidelijk kenbaar zijn gemaakt. Geen annuleringskosten zijn verschuldigd indien de beëindiging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van icicom.

5. De Overeenkomst wordt gesloten met S. Boekhoorn handelend onder de naam icicom en niet persoonlijk met een medewerker, hulppersoon of andere door icicom ingeschakelde natuurlijke persoon.

6. Een Consument heeft, voor zover de wet dit recht toekent, bij een Overeenkomst op afstand of een Overeenkomst die buiten de verkoopruimte is gesloten gedurende 14 dagen het wettelijke recht de Overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Bij Diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, begint deze termijn op de dag waarop de Overeenkomst wordt gesloten. Bij de koop van een Product begint de termijn op de dag nadat de Consument of een door haar aangewezen derde het Product heeft ontvangen. Bij meerdere Producten uit één bestelling begint de termijn na ontvangst van het laatste Product.

7. De Consument kan herroepen door vóór het einde van de bedenktijd een ondubbelzinnige verklaring te sturen aan icicom, Oosteinde 58A, 2611 SN Delft, of per e-mail aan mail@icicom.nl. De Consument kan daarvoor de onderaan deze Algemene Voorwaarden opgenomen link naar het modelformulier voor herroeping gebruiken, maar is daartoe niet verplicht. Indien de Overeenkomst via een online interface van icicom is gesloten en daarop een wettelijk herroepingsrecht van toepassing is, kan de Consument tevens gebruikmaken van de daarin beschikbare online herroepingsfunctie. icicom bevestigt een via die functie ingediende herroeping onverwijld op een duurzame gegevensdrager.

8. Na herroeping van de koop van een Product retourneert de Consument het Product uiterlijk binnen 14 dagen na de herroepingsverklaring. De directe retourkosten zijn uitsluitend voor rekening van de Consument indien icicom dit voorafgaand aan de Overeenkomst duidelijk heeft meegedeeld. De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering die is ontstaan doordat zij verder is gegaan dan nodig was om de aard, kenmerken en werking van het Product vast te stellen. icicom betaalt de ontvangen betalingen, inclusief de kosten van de goedkoopste aangeboden standaardlevering, uiterlijk

binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsverklaring terug via hetzelfde betaalmiddel en zonder kosten. Bij Producten mag icicom wachten met terugbetaling totdat zij het Product heeft ontvangen of de Consument aantoont dat het is teruggezonden.

9. Indien de Consument uitdrukkelijk heeft verzocht om tijdens de bedenktijd met een Dienst te beginnen en zij de Overeenkomst vervolgens herroept voordat de Dienst volledig is uitgevoerd, is zij uitsluitend een evenredig bedrag verschuldigd voor het reeds uitgevoerde gedeelte. Indien niet uitdrukkelijk om aanvang tijdens de bedenktijd is verzocht of de wettelijk verplichte informatie over de kosten daarvan niet vooraf is verstrekt, is de Consument voor dat gedeelte geen vergoeding verschuldigd. Het herroepingsrecht voor een Dienst vervalt pas nadat de Dienst volledig is uitgevoerd, mits de uitvoering met voorafgaande uitdrukkelijke instemming van de Consument is begonnen en zij vooraf heeft verklaard te begrijpen dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering vervalt.

10. Bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, vervalt het herroepingsrecht pas wanneer de levering is begonnen nadat de Consument vooraf uitdrukkelijk met de onmiddellijke levering heeft ingestemd, heeft verklaard te begrijpen dat zij daardoor haar herroepingsrecht verliest en icicom deze instemming en verklaring op een duurzame gegevensdrager heeft bevestigd.

11. Wettelijke uitzonderingen op het herroepingsrecht, waaronder maatwerkproducten, verzegelde software waarvan de verzegeling na levering is verbroken, volledig uitgevoerde Diensten en bepaalde Diensten voor een specifieke datum, gelden uitsluitend indien aan alle wettelijke voorwaarden is voldaan en icicom de Consument vóór het sluiten van de Overeenkomst duidelijk over de betreffende uitzondering heeft geïnformeerd.

12. Indien icicom de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier niet tijdig verstrekt, wordt de bedenktijd overeenkomstig de wet verlengd met maximaal twaalf maanden. Indien de ontbrekende informatie binnen die periode alsnog wordt verstrekt, eindigt de bedenktijd 14 dagen na ontvangst daarvan.

13. Indien een Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is iedere Opdrachtgever zijnde een Bedrijf hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen. Een Consument is slechts hoofdelijk aansprakelijk indien dit uitdrukkelijk en individueel met haar is overeengekomen of rechtstreeks uit de wet voortvloeit.

Artikel 5 - Duur, verlenging en opzegging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in het Aanbod, de Offerte, opdrachtbevestiging of Overeenkomst vermelde duur. Indien geen duur is overeengekomen, geldt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij de aard of strekking van de opdracht anders meebrengt.

2. Abonnementen, licenties, clouddiensten, softwarediensten, beheerabonnementen en overige periodieke diensten worden aangegaan voor de in het Aanbod, de Offerte, opdrachtbevestiging of Overeenkomst vermelde initiële looptijd.

3. Na afloop van de initiële looptijd wordt een abonnement stilzwijgend voortgezet voor dezelfde in de Offerte vermelde initiële looptijd. Een Consument kan het abonnement na afloop van de initiële looptijd echter op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Van deze termijn kan niet ten nadele van de Consument worden afgeweken. Voor een Bedrijf geldt de in de Offerte of Overeenkomst overeengekomen regeling.

4. Opzegging kan schriftelijk of per e-mail plaatsvinden. Een Consument kan daarnaast opzeggen op dezelfde wijze als waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen, waaronder telefonisch indien de Overeenkomst telefonisch is gesloten.

5. Voor overeenkomsten voor onbepaalde tijd die niet kwalificeren als abonnement, licentie, clouddienst, softwaredienst, beheerabonnement of overige periodieke dienst, kunnen zowel Opdrachtgever als icicom de Overeenkomst schriftelijk of per e-mail beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen of de aard van de Overeenkomst zich daartegen verzet. Opzegging door icicom van een overeenkomst voor onbepaalde tijd met een Consument vindt uitsluitend plaats op een redelijke grond en met een, gelet op de aard en duur van de Dienst, redelijke opzegtermijn.

6. Voor een Bedrijf is gedurende de initiële looptijd tussentijdse beëindiging, vermindering of restitutie van abonnementen, licenties, clouddiensten en softwarediensten niet mogelijk, tenzij anders is overeengekomen. Een vaste initiële looptijd voor een Consument bedraagt in beginsel ten hoogste één jaar, tenzij icicom kan aantonen dat een langere looptijd redelijk is of de Consument na één jaar kosteloos kan opzeggen. Voor een telecomabonnement kan een wettelijke langere maximale looptijd gelden. Indien een Consument tijdens een vaste looptijd op grond van de wet of de Overeenkomst mag opzeggen, kan een eventuele vergoeding niet hoger zijn dan de resterende contractwaarde, verminderd met aantoonbare besparingen en vermeden kosten. Geen vergoeding is verschuldigd bij een toerekenbare tekortkoming van icicom.

7. Voor abonnementen, licenties, clouddiensten, softwarediensten en andere diensten of producten van derden kunnen aanvullende voorwaarden, beperkingen, looptijden, annuleringsregels, prijswijzigingen en technische beperkingen van de betreffende leverancier gelden. Reeds geactiveerde licenties, uitbreidingen of aanvullende diensten kunnen, voor zover wettelijk toegestaan, niet altijd tussentijds worden geannuleerd, verminderd of terugbetaald.

8. Zowel Opdrachtgever als icicom kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

9. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover icicom ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

10. Bij een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever, voor zover rechtmatig, de vergoeding voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden en de redelijke, aantoonbare en rechtstreeks met de beëindiging samenhangende kosten verschuldigd tegen het overeengekomen tarief. Besparingen en kosten die icicom door de beëindiging niet meer hoeft te maken, worden daarop in mindering gebracht. Tegenover een Bedrijf geldt de urenregistratie van icicom als bewijs, behoudens tegenbewijs. Tegenover een Consument brengt icicom uitsluitend redelijke, aantoonbare en gespecificeerde bedragen in rekening voor zover de Overeenkomst en de wet dit toestaan.

11. Zowel Opdrachtgever als icicom kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de andere partij failliet is verklaard, surseance van betaling heeft verkregen of haar onderneming door liquidatie eindigt, voor zover de wet dit toestaat. Voor een Consument geldt dat vooruitbetaalde bedragen die betrekking hebben op nog niet geleverde Producten of nog niet uitgevoerde Diensten worden terugbetaald, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening

1. icicom zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. icicom staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven. Voor zover de aard van een prestatie of een concrete afspraak een resultaatsverbintenis meebrengt, blijft die resultaatsverbintenis gelden. Een wettelijke conformiteitsverplichting of uitdrukkelijk overeengekomen eigenschap wordt door de kwalificatie als inspanningsverbintenis niet uitgesloten.

2. De inhoud van de Overeenkomst, vastgesteld overeenkomstig de in artikel 2 opgenomen rangorde, is leidend voor de aard, omvang en uitvoering van de Dienst. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan werkzaamheden, functionaliteiten, monitoring of ondersteuning die niet uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie vormt de basis voor de Dienst en de prijs. Indien deze informatie aantoonbaar onjuist of onvolledig blijkt te zijn, treden partijen in overleg over de gevolgen. Een wijziging van de Dienst of prijs tegenover een Consument wordt uitsluitend doorgevoerd na voorafgaande duidelijke informatie en uitdrukkelijke instemming van de Consument, behalve bij een overeenkomstig artikel 9 toegestane objectieve prijswijziging. Een prijswijziging werkt niet met terugwerkende kracht.

4. Bij de uitvoering van de Diensten is icicom niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor icicom, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe Offerte.

5. icicom is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.

6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt icicom Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.

7. Indien de planning wordt vertraagd door niet-tijdige of onvolledige informatie, onvoldoende medewerking, een niet-tijdig betaald overeengekomen voorschot of een andere aan Opdrachtgever toerekenbare omstandigheid, heeft icicom recht op een redelijke verlenging van de planning. icicom informeert Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk. Uitsluitend redelijke, aantoonbare en rechtstreeks door de aan Opdrachtgever toerekenbare vertraging veroorzaakte kosten kunnen worden doorberekend. De wettelijke rechten van een Consument bij een aan icicom toerekenbare vertraging blijven onverlet.

8. De uitvoering van monitoring, beheer, detectie, alarmering en respons is afhankelijk van het beschikbaar zijn van actieve licenties, ondersteunde apparatuur en programmatuur, correct werkende agents en integraties, verbindingen, toegangsrechten en daadwerkelijk ontvangen telemetrie. Ontbrekende, vertraagde, onderbroken of onvolledige telemetrie kan de uitvoering en effectiviteit van de Dienst beperken.

9. Diensten kunnen mede afhankelijk zijn van producten en diensten van derden. Wijzigingen, storingen, beperkingen of beëindiging daarvan kunnen gevolgen hebben voor de uitvoering van de Dienst. icicom zal Opdrachtgever hierover, voor zover redelijkerwijs mogelijk, informeren.

10. Tenzij in een Dienstenbijlage of SLA uitdrukkelijk anders is bepaald, vindt ondersteuning door medewerkers van icicom plaats binnen de overeengekomen reguliere dienstverleningstijden. Indien MDR is overeengekomen, heeft de 24/7-beschikbaarheid uitsluitend betrekking op de in de MDR-bijlage beschreven SOC-bewaking en SOC-opvolging en niet op een 24/7 algemene helpdesk of gegarandeerde reactie-, herstel- of oplostijd.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt de voor de uitvoering redelijkerwijs benodigde informatie tijdig, volledig en in de afgesproken vorm. Indien zij dit nalaat, komen de aantoonbare gevolgen daarvan voor haar rekening voor zover deze gevolgen aan haar kunnen worden toegerekend en icicom haar, waar redelijkerwijs mogelijk, tijdig op de gevolgen heeft gewezen.

2. icicom mag bij de uitvoering van de Overeenkomst uitgaan van de juistheid en volledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie, tenzij zij weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze informatie kennelijk onjuist of onvolledig is. Een zelfstandige controle of actualisering van deze informatie is uitsluitend inbegrepen voor zover dit is overeengekomen of uit de op icicom rustende zorgvuldigheids- en waarschuwingsverplichtingen voortvloeit. icicom blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van haar eigen overeengekomen werkzaamheden, waaronder het samenstellen en verstrekken van informatie.

3. Indien aanvullende informatie noodzakelijk is, kan icicom de werkzaamheden na een schriftelijk verzoek opschorten totdat de informatie is ontvangen. Tegenover een Consument vindt opschorting uitsluitend plaats voor zover deze redelijk en evenredig is en nadat een redelijke termijn voor het verstrekken van de informatie is gegeven, behalve indien onmiddellijke opschorting noodzakelijk is wegens een acute beveiligings-, veiligheids- of wettelijke reden.

4. Opdrachtgever draagt zorg voor het beschikbaar en actief houden van de voor de Dienst benodigde licenties, accounts, toegangsrechten, agents, integraties, netwerkverbindingen en ondersteunde apparatuur en programmatuur.

5. Opdrachtgever informeert icicom tijdig over wijzigingen, storingen, beveiligingsincidenten en andere omstandigheden die de werking of uitvoering van de Dienst kunnen beïnvloeden en verleent de redelijkerwijs benodigde toegang en medewerking.

6. Opdrachtgever draagt zorg voor een geldige rechtsgrond voor de verwerking van log-, gebruikers-, apparaat- en beveiligingsgegevens en voor het informeren van medewerkers en andere betrokkenen voor zover de wet dit vereist.

7. Indien MDR is overeengekomen, verstrekt Opdrachtgever ten minste één actuele contactpersoon die voor kritieke beveiligingsincidenten 24/7 telefonisch bereikbaar is. Wijzigingen in de contactgegevens of bereikbaarheidsinstructies worden onmiddellijk aan icicom doorgegeven.

Artikel 8 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien aanvullende werkzaamheden noodzakelijk of door Opdrachtgever gewenst zijn, informeert icicom Opdrachtgever vooraf over de inhoud en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de prijs of wijze van prijsberekening. Aanvullende werkzaamheden voor een Consument worden uitsluitend uitgevoerd en in

rekening gebracht nadat de Consument daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd. Zonder tijdige waarschuwing en instemming is de Consument geen aanvullende vergoeding verschuldigd, behoudens voor zover de wet anders bepaalt.

2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van icicom, icicom een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 9 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen voor een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf zijn exclusief omzetbelasting (btw), tenzij in het Aanbod of de Offerte uitdrukkelijk anders is vermeld. Alle prijzen voor een Opdrachtgever zijnde een Consument zijn inclusief omzetbelasting (btw). De in de geaccepteerde Offerte vermelde prijs is leidend.

2. Indien op basis van een uurtarief of nacalculatie wordt gewerkt, vermeldt icicom vooraf het toepasselijke tarief en de wijze waarop de prijs wordt berekend. Bij een Consument worden het tarief inclusief btw, de verwachte omvang van de werkzaamheden of een redelijke prijsindicatie en de relevante materiaal- en bijkomende kosten vooraf meegedeeld. De Consument ontvangt desgevraagd een gespecificeerde factuur.

3. Reistijd, voorrijkosten, parkeerkosten en andere met reizen samenhangende kosten kunnen uitsluitend worden doorberekend indien de toepasselijkheid en de prijs of berekeningswijze daarvan vooraf duidelijk zijn meegedeeld. Tegenover een Consument worden deze bedragen inclusief btw vermeld.

4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door icicom ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.

6. Indien een vaste prijs is overeengekomen, kan deze uitsluitend worden verhoogd met toestemming van Opdrachtgever of op een andere wettelijke grond. Indien aan een Consument een richtprijs is verstrekt, wordt deze zonder voorafgaande waarschuwing en instemming niet met meer dan 10% overschreden. Indien geen prijs of berekeningswijze is overeengekomen, is een redelijke prijs verschuldigd.

7. Tegenover een Bedrijf kan icicom haar prijzen jaarlijks aanpassen aan de inflatie en aantoonbare prijswijzigingen van leveranciers, fabrikanten, distributeurs en andere derden doorberekenen. Tegenover een Consument is een prijswijziging uitsluitend toegestaan indien in de Overeenkomst duidelijk en begrijpelijk is omschreven op welke objectieve grond, op welk moment en volgens welke berekeningswijze de prijs kan wijzigen. icicom informeert de Consument vooraf over de nieuwe prijs en de ingangsdatum. Bij een prijsverhoging krijgt de Consument het recht de getroffen periodieke Dienst vóór de ingangsdatum kosteloos te beëindigen, tenzij de verhoging uitsluitend rechtstreeks voortvloeit uit een wettelijke belastingwijziging en de wet geen beëindigingsrecht vereist. Een prijsverhoging binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst geeft de Consument steeds het recht kosteloos op te zeggen, behoudens een rechtstreeks uit de wet voortvloeiende verhoging.

8. Een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf voldoet de factuur zonder verrekening of opschorting binnen de op de factuur vermelde betaaltermijn. Een Consument behoudt haar wettelijke rechten op verrekening en op een evenredige opschorting van betaling bij een gegronde klacht of tekortkoming.

9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 10 - Incassobeleid

1. Een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is bij het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn van rechtswege in verzuim. Een Consument ontvangt eerst kosteloos een schriftelijke aanmaning waarin zij een termijn krijgt van 14 dagen, te rekenen vanaf de dag nadat de aanmaning door haar is ontvangen, om alsnog te betalen. In de aanmaning wordt vermeld welk bedrag aan wettelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd wordt indien betaling binnen die termijn uitblijft.

2. Een Bedrijf is vanaf het intreden van het verzuim de wettelijke handelsrente verschuldigd. Een Consument is vanaf het rechtsgeldig intreden van het verzuim uitsluitend de gewone wettelijke rente verschuldigd. Buitengerechtelijke incassokosten worden tegenover een Consument uitsluitend berekend overeenkomstig artikel 6:96 BW en het toepasselijke Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

3. Tegenover een Bedrijf komen daarnaast redelijke en aantoonbare kosten van invordering voor vergoeding in aanmerking voor zover de wet dit toestaat. Een Consument is uitsluitend de kosten verschuldigd die op grond van de wet of een rechterlijke beslissing voor haar rekening mogen worden gebracht.

Artikel 11 - Privacy, gegevensverwerking, backup en beveiliging

1. icicom gaat zorgvuldig om met gegevens van Opdrachtgever en verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving, de Overeenkomst en, voor zover van toepassing, de AVG Verwerkersovereenkomst.

2. De rollen van partijen bij de verwerking van persoonsgegevens worden bepaald door de feitelijke verwerking en de toepasselijke privacywetgeving. Voor verwerkingen waarbij Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is en icicom als verwerker optreedt, is de AVG Verwerkersovereenkomst binnen haar onderwerp leidend. Voor verwerkingen waarvan een partij zelfstandig het doel en de middelen bepaalt, is die partij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de aan icicom verstrekte gegevens en instructies, voor het bestaan van een geldige verwerkingsgrondslag en voor het informeren van betrokkenen voor zover de wet dit vereist.

4. Indien icicom op grond van de Overeenkomst beveiligingsmaatregelen uitvoert, worden deze uitgevoerd overeenkomstig de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties, Dienstenbijlage of SLA. Voor de aard en uitvoering van deze prestaties geldt artikel 6 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden. De op icicom rustende wettelijke beveiligingsverplichtingen blijven onverlet. De uitvoering van beveiligingsmaatregelen geeft geen garantie dat alle kwetsbaarheden, bedreigingen, aanvallen of incidenten worden voorkomen of gedetecteerd. Het Security Baseline Document is uitsluitend toelichtend en vormt geen certificering of garantie op volledige naleving van wetgeving of beveiligingsnormen.

5. Indien de Dienst betrekking heeft op omgevingen, platforms of cloudproducten van derden, verleent Opdrachtgever de voor de overeengekomen Dienst benodigde beheer- en toegangsrechten. Gegevens kunnen daarbij overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden en de AVG Verwerkersovereenkomst worden verwerkt binnen de systemen van die derden.

6. Backup, restore, recovery testing en disaster recovery maken uitsluitend onderdeel uit van de Dienst indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Microsoft 365 Cloud, EDR, MDR, hardwarelevering, netwerkwerkzaamheden of on-site IT omvatten niet automatisch een backupdienst. Voor een afzonderlijk overeengekomen backupdienst gelden de toepasselijke Dienstenbijlage of SLA.

7. EDR omvat niet automatisch 24/7 SOC-bewaking of MDR. Indien MDR is overeengekomen, omvat de Dienst uitsluitend de in de toepasselijke MDR-bijlage beschreven 24/7 SOC-bewaking, analyse, triage, escalatie en geautoriseerde containment van daadwerkelijk ontvangen telemetrie uit overeengekomen, gelicentieerde, geactiveerde en correct gekoppelde gegevensbronnen. Deze SOC-bewaking vormt geen 24/7 algemene helpdesk van icicom en geen garantie op een vaste reactie-, herstel- of oplostijd.

8. Volledige incident response, crisismanagement, digitaal forensisch onderzoek, root-causeanalyse, gecertificeerde bewijsverzameling, juridische beoordeling, communicatie met toezichthouders of betrokkenen en volledig technisch of bedrijfsmatig herstel maken geen onderdeel uit van de Dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Deze uitsluiting geldt bij MDR niet voor de in de MDR-bijlage uitdrukkelijk inbegrepen monitoring, analyse, triage, escalatie en geautoriseerde containment.

9. Indien icicom als verwerker kennisneemt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, informeert icicom Opdrachtgever overeenkomstig de AVG Verwerkersovereenkomst en verstrekt zij de redelijkerwijs beschikbare informatie. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de juridische beoordeling en voor eventuele meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens, betrokkenen, een toezichthouder of een CSIRT, tenzij schriftelijk is overeengekomen dat icicom daarbij ondersteuning verleent. Een technische classificatie door EDR, MDR of het SOC geldt niet automatisch als een juridische kwalificatie van een datalek of meldplichtig incident.

10. De in dit artikel en de toepasselijke Dienstenbijlagen opgenomen afbakening bepaalt welke Diensten wel en niet zijn overeengekomen. Deze afbakening maakt een niet-overeengekomen backup-, herstel-, MDR- of incidentresponsdienst niet alsnog onderdeel van de Overeenkomst. Voor een Consument blijven echter de dwingende wettelijke rechten gelden met betrekking tot de conformiteit, veiligheid, noodzakelijke updates en deugdelijke uitvoering van de Diensten en Producten die daadwerkelijk zijn overeengekomen.

Artikel 12 - Opschorting en ontbinding

1. icicom heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor icicom gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.

2. icicom is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. icicom is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om icicom te vergoeden voor elk financieel verlies dat icicom lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

5. Tegenover een Consument worden opschorting, het onder zich houden van gegevens of bestanden en beëindiging uitsluitend toegepast na een schriftelijke waarschuwing en een redelijke hersteltermijn, tenzij sprake is van een acute beveiligings-, veiligheids- of wettelijke noodzaak. De maatregel moet evenredig zijn en mag niet verder gaan dan noodzakelijk. De leden 3 en 4 sluiten tegenover een Consument geen aansprakelijkheid of schadevergoeding uit voor zover die uitsluiting in strijd is met dwingend recht.

Artikel 13 - Overmacht

1. icicom is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht wordt verstaan een omstandigheid die buiten de redelijke invloedssfeer van icicom ligt, bij het sluiten van de Overeenkomst niet redelijkerwijs voorzienbaar was en waarvan de gevolgen ondanks redelijke maatregelen niet konden worden voorkomen. Een tekortkoming van een leverancier of derde geldt alleen als overmacht voor zover deze niet redelijkerwijs aan icicom kan worden toegerekend.

3. Tijdens overmacht worden de getroffen verplichtingen opgeschort. Indien nakoming blijvend onmogelijk is of na een redelijke termijn uitblijft, kunnen partijen het getroffen deel van de Overeenkomst ontbinden. Een Consument ontvangt de vooruitbetaalde bedragen terug voor Producten en Diensten die door de overmacht niet meer worden geleverd. Reeds deugdelijk uitgevoerde prestaties blijven naar evenredigheid verschuldigd.

Artikel 14 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Voor de beoordeling of sprake is van een tekortkoming van icicom zijn de wet en de overeengekomen verplichtingen bepalend, met inachtneming van artikel 6 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden. Bij een inspanningsverbintenis vormt het enkele uitblijven van het beoogde resultaat geen tekortkoming, mits icicom de op haar rustende verplichtingen is nagekomen.

2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van icicom, is icicom uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever icicom binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en icicom deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat icicom in staat is om adequaat te reageren.

3. Indien het verrichten van Diensten door icicom leidt tot aansprakelijkheid van icicom, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens icicom. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

4. icicom sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. icicom is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Opdrachtgever vrijwaart icicom voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door icicom geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van icicom.

6. Enige door icicom opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van icicom.

7. De inhoud van het opgeleverde advies van icicom is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van icicom opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van icicom. icicom is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is icicom nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in icicom haar eigen advies.

9. icicom staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens icicom verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van icicom vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij icicom binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van icicom.

11. De leden 1 tot en met 10 van dit artikel gelden uitsluitend tegenover een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf. Tegenover een Consument wordt de aansprakelijkheid van icicom bepaald door de wet. Niets in de Overeenkomst sluit of beperkt aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel, opzet of bewuste roekeloosheid, wettelijke productaansprakelijkheid, wettelijke conformiteit, noodzakelijke beveiligingsupdates of andere aansprakelijkheid die tegenover een Consument niet rechtsgeldig kan worden uitgesloten. Voor vorderingen van een Consument gelden de wettelijke verjarings- en klachttermijnen.

Artikel 15 - Geheimhouding

1. icicom en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan icicom bekend gemaakt is en/of op andere wijze door icicom is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door icicom opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht icicom steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien icicom op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en icicom zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is icicom niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door icicom aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van icicom vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal icicom vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van icicom is verspreid. Toestemming van icicom is niet vereist voor verstrekking aan een juridisch adviseur, verzekeraar, geschillencommissie, toezichthouder of bevoegde rechter, of voor verstrekking die noodzakelijk is om een wettelijk of contractueel recht uit te oefenen.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen icicom en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 16 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van icicom waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages, adviezen en ter beschikking gestelde databestanden, programmatuur en voorbereidend materiaal berusten uitsluitend bij icicom en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van icicom worden overgedragen aan Opdrachtgever, is icicom gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.

3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van icicom rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande

schriftelijke toestemming van icicom. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door icicom opgeleverde zaken, dient icicom expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van icicom rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 17 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan icicom verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan icicom zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

2. Opdrachtgever vrijwaart icicom van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Opdrachtgever vrijwaart icicom voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Opdrachtgever vrijwaart icicom voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).

5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan icicom verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

6. De in dit artikel opgenomen vrijwaringen gelden tegenover een Consument uitsluitend voor zover een aanspraak of schade aantoonbaar door een aan de Consument toerekenbare onrechtmatige gedraging of tekortkoming is veroorzaakt. Deze vrijwaringen verleggen geen wettelijke bewijslast en beperken geen dwingende consumentenrechten.

Artikel 18 - Klachten

1. Een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf meldt een klacht zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontdekking. Een Consument meldt een gebrek of klacht binnen een redelijke termijn na ontdekking; een melding binnen twee maanden na ontdekking is steeds tijdig. Een Consument verliest haar wettelijke rechten niet uitsluitend doordat niet binnen 14 dagen is geklaagd.

2. Opdrachtgever omschrijft de klacht zo volledig mogelijk en verstrekt de redelijkerwijs beschikbare informatie. Indien informatie ontbreekt, stelt icicom Opdrachtgever in de gelegenheid deze aan te vullen.

3. icicom zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 19 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen icicom en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing, tenzij voor specifieke diensten of producten van derden rechtstreeks toepasselijke voorwaarden van die derde partij anders bepalen voor de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en die derde partij.

2. Een nieuwe versie van deze Algemene Voorwaarden geldt voor nieuwe aanbiedingen, offertes en opdrachtbevestigingen vanaf de daarbij vermelde versiedatum. Voor een bestaande Overeenkomst kan een wijziging uitsluitend gelden indien deze noodzakelijk is door gewijzigde wet- of regelgeving, technische of beveiligingsontwikkelingen, gewijzigde producten of voorwaarden van derden, of indien partijen de wijziging nader overeenkomen. icicom informeert Opdrachtgever hierover binnen een redelijke termijn vooraf, tenzij een urgente wettelijke, technische of beveiligingsreden dit niet toelaat. Een wijziging van deze Algemene Voorwaarden breidt de aard of omvang van een reeds overeengekomen Dienst niet zelfstandig uit. Indien een wijziging Opdrachtgever wezenlijk benadeelt en niet noodzakelijk is door wetgeving of bindende voorwaarden van derden, kan Opdrachtgever de daardoor getroffen periodieke Dienst tegen de ingangsdatum van de wijziging beëindigen, met inachtneming van reeds aangegane en vooraf kenbaar gemaakte niet-opzegbare verplichtingen jegens derden. Dwingende consumentenrechten blijven onverlet. Tegenover een Consument kunnen vooraf aangegane verplichtingen van icicom tegenover derden geen dwingend wettelijk recht op beëindiging, prijsvermindering of restitutie beperken.

3. Ingeval van vertalingen van deze Algemene Voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.

4. Geschillen met een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, locatie Den Haag, voor zover de wet deze forumkeuze toestaat. Voor een Consument is de volgens de wet bevoegde rechter bevoegd. Een keuze voor rechtbank Den Haag kan tegenover een Consument uitsluitend worden ingeroepen indien deze keuze na het ontstaan van het geschil is gemaakt of indien icicom de Consument schriftelijk ten minste één maand de gelegenheid heeft gegeven voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.

Deel II - Webdesign en beheer en inrichting Microsoft 365 omgeving, (e-mail) hosting en domeinnaamregistratie (e-mail en website)

In Deel II worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel II geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 20 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst inzake Microsoft 365 wordt aangegaan in de vorm van een abonnement voor de in het Aanbod, de Offerte, opdrachtbevestiging of Overeenkomst vermelde initiële looptijd. Voor verlenging, opzegging, vermindering en beëindiging van Microsoft 365-abonnementen geldt Artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen of voor zover uit het leveringsmodel of de voorwaarden van Microsoft of een andere derde partij anders voortvloeit.

2. Voor Microsoft 365 en andere cloudabonnementen die via icicom worden geleverd, kunnen aanvullende of afwijkende voorwaarden gelden voor looptijd, verlenging, wijziging, beëindiging of beschikbaarheid voor zover deze voortvloeien uit de voorwaarden of het leveringsmodel van de betreffende derde partij. icicom zal Opdrachtgever hierover tijdig informeren. Indien dergelijke voorwaarden van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst, gelden deze aanvullend op de overeenkomst tussen icicom en Opdrachtgever.

Artikel 21 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. Indien icicom op verzoek of bevel van een overheidsinstantie werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens of de omgeving van Opdrachtgever, komen de redelijke en rechtstreeks daarmee samenhangende kosten voor rekening van Opdrachtgever, voor zover het verzoek of bevel op Opdrachtgever betrekking heeft en doorberekening wettelijk en contractueel is toegestaan. icicom informeert Opdrachtgever vooraf over deze kosten voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is. Kosten die uitsluitend samenhangen met een zelfstandige wettelijke verplichting van icicom worden niet doorberekend, tenzij de wet of de Overeenkomst dit uitdrukkelijk toestaat.

2. Bij technische wijzigingen kan icicom de Dienst voortzetten met een gewijzigde versie van de Website. Uitdrukkelijk overeengekomen essentiële functionaliteiten of specifieke eigenschappen worden niet wezenlijk verminderd zonder schriftelijke overeenstemming, behoudens de in lid 4 bedoelde noodzakelijke wijzigingen. Het toevoegen van niet-overeengekomen functionaliteiten maakt geen onderdeel uit van de Dienst, tenzij partijen dit schriftelijk overeenkomen.

3. De broncode alsmede de technische documentatie van de Website is te allen tijde uitgesloten van het gebruiksrecht of voorwerp van een overdracht aan Opdrachtgever.

4. Een wijziging van de aard, omvang of inhoud van de overeengekomen Dienst wordt uitsluitend van kracht nadat partijen deze schriftelijk zijn overeengekomen. Dit geldt niet voor noodzakelijke technische, beveiligings-, leveranciers- of wettelijke wijzigingen die de overeengekomen functionaliteit niet wezenlijk verminderen. Indien een noodzakelijke wijziging wel wezenlijke gevolgen heeft voor de Dienst of de kosten daarvan, informeert icicom

Opdrachtgever en is artikel 19 lid 2 van toepassing. Aanvullende kosten worden uitsluitend doorberekend indien dit schriftelijk is overeengekomen of op grond van artikel 9 is toegestaan.

5. icicom is niet gehouden om een fysieke drager aan Opdrachtgever te verstrekken met de programmatuur.

6. Een backupdienst maakt uitsluitend onderdeel uit van de Overeenkomst indien dit uitdrukkelijk in de Offerte of opdrachtbevestiging is opgenomen. De gegevensbronnen, backupfrequentie, retentie, monitoring, afhankelijkheden en uitsluitingen worden bepaald door de toepasselijke Dienstenbijlage of SLA. Restore, recovery testing en andere herstelwerkzaamheden zijn uitsluitend inbegrepen indien dit uitdrukkelijk is bepaald of afzonderlijk schriftelijk wordt overeengekomen. icicom garandeert geen exacte retentieperiode, volledig ononderbroken backuphistorie of volledig herstel van alle gegevens.

Artikel 22 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van de Website en/of Microsoft 365 en andere omgeving waar icicom toegang toe heeft te beschermen c.q. in stand te laten dan wel slechts te gebruiken conform de (licentie)overeenkomst, en de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren en te gebruiken conform de (licentie)overeenkomst die Opdrachtgever met Microsoft 365 heeft afgesloten.

2. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte apparatuur en een gebruiksomgeving.

3. Opdrachtgever dient icicom tijdig toegang te verschaffen tot de Microsoft 365 omgeving en andere omgevingen van Opdrachtgever welke relevant zijn voor de dienstverlening van icicom.

Artikel 23 - Ontwikkelen van designs

1. Opdrachtgever dient alle wensen en eisen voor het ontwikkelen van een design schriftelijk vast te leggen. icicom kan in overleg met Opdrachtgever hiervan afwijken indien zij dat noodzakelijk en/of wenselijk acht om tot het gewenste resultaat te komen.

2. Het ontwikkelen van het design geschiedt, tenzij Partijen een andere werkwijze overeenkomen, conform de hiernavolgende werkwijze in 4 fases:

1. Fase I: conceptontwikkeling. Partijen treden met elkaar in overleg om een vertaalslag te maken van de wensen van Opdrachtgever tot een design. Hierbij is de informatie van Opdrachtgever omtrent onder andere het aantal en de visuele kenmerken cruciaal. icicom stelt vervolgens een Offerte op welke de Opdrachtgever dient goed- of af te keuren volgens overeengekomen wijze.
2. Fase II: visualisatie. Na goedkeuring van de Offerte creëert icicom een passend ontwerp dat aansluit bij de huisstijl van Opdrachtgever of als basis voor een nieuwe huisstijl kan dienen. icicom levert het in de Offerte overeengekomen aantal schetsen op. Indien geen aantal is overeengekomen, levert icicom 2 tot 4 schetsen op. Opdrachtgever kiest hieruit één schets. Na goedkeuring wordt het gekozen ontwerp verder uitgewerkt en kunnen de overeengekomen kleurvarianten worden toegepast.

3. Fase III: feedback. Een dergelijk product wordt vervolgens verder afgestemd naar aanwijzingen van Opdrachtgever. Hierbij heeft Opdrachtgever recht op 3 feedbackrondes, conform bij het aangaan van de overeenkomst door icicom bepaald. Opdrachtgever is verplicht de design te beoordelen en/of zijn goedkeuring te geven binnen een maximale termijn van 7 dagen, tenzij uitdrukkelijk een andere termijn is overeengekomen. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever na een eerste goedkeuring nog recht heeft op een aanvullend aantal aanpassingen. Indien meer aanpassingsronden nodig zijn, of ingrijpende wijzigingen, kan hiervoor een meerprijs gerekend worden.
4. Fase IV: oplevering. Na de bedenktermijn zoals genoemd bij fase III, is het ontwikkelde design definitief mits hier geen aanpassingen/feedback is aangebracht. In het andere geval zal icicom nog een laatste aanpassingsronde uitvoeren en zal het ontwerp hierna definitief zijn. Conform Offerte c.q. overeenkomst ontvangt Opdrachtgever het design.

3. Opdrachtgever verkrijgt enkel en alleen een beperkte niet-overdraagbare licentie tot het gebruik van het grafisch ontwerp. Alle eerdere ontwerpen en schetsen en andere voortbrengselen blijven eigendom van icicom en kunnen niet door Opdrachtgever gebruikt worden, tenzij hierover nadere afspraken worden gemaakt.

4. Het is Opdrachtgever verboden om in de ontwerpen van icicom wijzigingen te (laten) maken zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming.

Artikel 24 - Ontwikkeling Website

1. icicom kan een advies, plan van aanpak, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal icicom de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

2. Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde informatie tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van het ontwikkelen van de Website (waaronder tevens verstaan databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses en ontwerpen).

3. Partijen leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te ontwikkelen Website schriftelijk vast. De Website wordt enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken gemaakt. Indien de gemaakte afspraken te summier zijn om te voldoen aan de wensen van Opdrachtgever, dienen partijen in overleg te treden en de afspraken c.q. de Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.

4. icicom is te allen tijde gerechtigd goedkeuring van Opdrachtgever te verlangen alvorens een door hem ontwikkeld werk wordt opgeleverd of een hiermee gemoeide gebruikslicentie wordt overdragen.

5. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht van het gebruik van de Website vanaf het moment dat Opdrachtgever volledig aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan, behoudens het geval dat partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen. De bronbestanden zijn expliciet uitgesloten van het gebruik van Opdrachtgever. Tenzij partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden bronbestanden niet aan Opdrachtgever geleverd.

6. De door icicom ontwikkelde Website is opgeleverd wanneer Opdrachtgever getekend heeft of expliciet akkoord heeft gegeven voor de Website binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen, tenzij een nader termijn is overeengekomen. Hiertoe kan Opdrachtgever de schriftelijke afspraken controleren. Na het ongebruikt verstrijken van deze termijn wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de Website. Eventuele herstelwerkzaamheden na deze termijn worden gezien als meerkosten.

7. Partijen kunnen een testperiode overeenkomen waarin Opdrachtgever eventuele fouten en/of gebreken vaststelt. Deze gebreken moeten schriftelijk gemeld worden aan icicom. De herstelwerkzaamheden hiervan komen voor rekening van icicom, tenzij er sprake is van gebruiksfouten of fouten die niet aan icicom zijn toe te rekenen. De herstelperiode betreft een redelijke termijn, althans in elk geval 7 dagen nadat de gebreken zijn gemeld of zijn bevestigd door icicom.

8. Indien na de testperiode en/of oplevering wijzigingen gemaakt moeten worden aan de Website, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, welke niet eerder schriftelijk zijn overeengekomen, dienen de wijzigingen op basis van een nieuwe opdracht verricht te worden. Opdrachtgever heeft slechts recht op een beperkt aantal revisierondes welke in overleg vastgesteld worden in de Overeenkomst.

9. Opdrachtgever is op eerste verzoek van icicom verplicht om door icicom verstrekte voorstellen te beoordelen, althans binnen de overeengekomen periode. Indien icicom wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door icicom gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

10. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat mede afhankelijk is van externe factoren die de ontwikkeling kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en/of diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

Artikel 25 - (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door icicom of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft icicom recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan icicom aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.

2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door icicom bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3. Indien Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is icicom gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.

4. icicom spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan icicom.

5. icicom spant zich in om de Dienst zoveel mogelijk conform het Aanbod te leveren.

6. Indien Partijen een deeloplevering van de Website overeenkomen, zal icicom de Website verder ontwikkelen zodra Opdrachtgever haar op- en aanmerkingen schriftelijk heeft gedeeld en icicom deze wijzigingen heeft bevestigd. Deze veranderingen kunnen gevolgen hebben voor de opleverdatum alsmede reeds overeengekomen budget.

Artikel 26 - Risico overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van het eerste moment van ingebruikneming van de Website. Indien en voor zover hierbij enige schade is ontstaan bij Opdrachtgever, is icicom gehouden om tegen de kostprijs van de informatiedragers vervangende Website te leveren. Het opnieuw installeren en/of implementeren dient tegen het overeengekomen tarief te geschieden tenzij anders overeengekomen.

Artikel 27 - Garanties

1. icicom voert de Diensten uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. Tijdens de garantietermijn staat icicom in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.

2. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door icicom gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.

3. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op de garantie, is icicom gehouden om een kosteloos herstel of vervanging uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende aansprakelijkheidsbepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

4. icicom staat er niet voor in dat de Website zonder fouten en/of onderbrekingen functioneert. icicom spant zich in om fouten in de Website c.q. programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel ziet slechts op hetgeen door icicom zelf is ontwikkeld, en de gebreken door Opdrachtgever tijdig zijn gemeld. icicom is gerechtigd om het herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Gebreken in programmatuur die niet door icicom ontwikkeld is, kan in overleg voor rekening en risico van Opdrachtgever hersteld worden.

5. Opdrachtgever accepteert de Website ‘as is', tenzij anders overeengekomen.

6. Opdrachtgever dient een geconstateerd gebrek onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan icicom te melden op een wijze dat icicom in staat stelt om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het gebrek is gemeld op het moment dat Opdrachtgever van icicom een ontvangstbevestiging van de melding ontvangt.

7. Onder herstel wordt tevens verstaan het verstrekken van tijdelijke oplossingen. Onder de garantie valt nimmer het herstel van verminkte of verloren gegevens. icicom is niet verplicht om deze gegevens te herstellen. Indien overeengekomen kan icicom naar redelijkheid, medewerking verlenen maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens. Opdrachtgever dient te allen tijde maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken, verminking en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door icicom verstrekte inlichtingen.

8. Tijdens de garantieperiode komt Opdrachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is icicom niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.

9. Indien een gebrek gedurende de garantietermijn niet onder het kosteloos herstel valt, dient Opdrachtgever de betreffende kosten te vergoeden.

10. icicom staat er niet voor in dat de ter beschikking te houden programmatuur, in het kader van de SaaS-dienst, tijdig wordt aangepast aan de wijzigingen in relevante wet- en regelgeving maar zal zich hiervoor inspannen om dit zo tijdig mogelijk te realiseren.

Artikel 28 - Gebruik en onderhoud Website

1. icicom stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen en ontwikkelde Website gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de Website is niet-exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar en beperkt aan deze voorwaarden.

2. Indien overeengekomen, zal icicom onderhoud verrichten aan de Website. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door Partijen is overeengekomen. Ook indien dit niet expliciet is overeengekomen, kan icicom onderhoudswerkzaamheden verrichten, of de uitvoering van haar diensten onderbreken indien zij dit noodzakelijk acht ten behoeve van het kunnen verrichten van onderhoud. Het doen van onderhoud kan tevens onderbrekingen veroorzaken in de uitvoering van de diensten, welke voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.

3. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen in de Website schriftelijk te melden aan icicom, waarna icicom overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de fouten naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is icicom gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.

4. Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan icicom.

5. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van icicom, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en het gebruik van de Website.

6. Ten behoeve van het onderhoud is icicom bevoegd om onder meer (data)bestanden te controleren op onder andere computeraanvallen, computervirussen en onveilige en/of illegale handelingen, alsmede andere handelingen te verrichten die nodig zijn ten behoeve van het onderhoud. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan- en het gebruik van de Website door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.

7. Het onderhoud bevat in beginsel de volgende Diensten (i) correctief, (ii) preventief en (iii) adaptief onderhoud. Ingeval van correctief, preventief en/of adaptief onderhoud, is icicom gerechtigd om de Dienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever heeft gedurende deze onderbreking geen recht op enige schadevergoeding. icicom zal de onderbreking zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en niet langer dan noodzakelijk is voor het onderhoud.

8. icicom is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de techniek van het datanetwerk of telecommunicatienetwerk en andere veranderingen in de door icicom aangeboden diensten. Deze wijzigingen kunnen mogelijk van invloed zijn op de door Opdrachtgever gebruikte randapparatuur, waarvoor icicom niet gehouden kan zijn tot het voldoen van enige schadevergoeding.

Artikel 29 - Beheer en inrichting Microsoft 365

1. Indien Microsoft 365-beheer en inrichting zijn overeengekomen, verleent Opdrachtgever de voor de uitvoering benodigde beheer- en toegangsrechten. Waar redelijkerwijs mogelijk wordt gebruikgemaakt van gedelegeerde of afzonderlijke beheeraccounts en passende toegangsbeveiliging. Opdrachtgever verstrekt alleen inloggegevens indien dit voor de uitvoering noodzakelijk is en geen passend alternatief beschikbaar is.

2. De omvang van het beheer en de inrichting strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Alle wijzigingen of het anderszins doorvoeren van verbeteringen zijdens icicom, worden aan Opdrachtgever voorgesteld voor zover icicom het doorvoeren van deze wijzigingen in het belang acht van de Opdrachtgever.

3. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren die de resultaten van de dienst kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering van de dienstverlening benodigde software of diensten van derden. Externe factoren zoals onder andere, maar niet beperkt tot regels, richtlijnen, beleid alsmede technologische ontwikkelingen kunnen daarom van invloed zijn op de werkwijze van icicom. icicom zal haar werkzaamheden uitvoeren met inachtneming van voorgenoemde factoren en rekening houden met eventuele wijzigingen daarvan. Deze externe factoren leveren niet zonder meer een tekortkoming van icicom op, voor zover zij buiten haar redelijke invloedssfeer liggen en icicom haar overeengekomen verplichtingen heeft nagekomen. Bij een aan icicom toerekenbare tekortkoming zijn artikel 14 en, tegenover een Consument, de dwingende wettelijke rechten van toepassing.

4. Indien de werkzaamheden naar inzicht van icicom haar dienstverlening te buiten gaan, is zij gerechtigd voor dergelijke werkzaamheden een derde in te schakelen of te voorzien in de bemiddeling tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van het uitvoeren van de dienstverlening.

5. Ondanks de overeengekomen dienstverlening van icicom, heeft Opdrachtgever hiernaast altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de Microsoft 365 omgeving. Indien voor het gebruik licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden.

6. Voor de uitvoering van het beheer en/of de inrichting van de Microsoft 365 omgeving kan icicom tevens afhankelijk zijn van de richtlijnen, regels en het beleid van derden. Deze diensten worden dan ook uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende partijen.

7. Opdrachtgever informeert icicom voorafgaand aan wijzigingen door Opdrachtgever of derden die het overeengekomen beheer, de beveiliging, gekoppelde integraties of de beschikbaarheid van Microsoft 365 wezenlijk kunnen beïnvloeden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de gevolgen van niet-afgestemde wijzigingen voor zover die gevolgen daardoor zijn veroorzaakt of redelijkerwijs voorkomen hadden kunnen worden.

8. Backup en restore van Microsoft 365 zijn uitsluitend inbegrepen indien dit afzonderlijk schriftelijk is overeengekomen. In dat geval gelden artikel 21 lid 6 en de toepasselijke Dienstenbijlage of SLA.

9. Indien icicom Microsoft 365-licenties of andere Microsoft-cloudproducten levert of faciliteert, erkent Opdrachtgever dat op het gebruik daarvan tevens de toepasselijke voorwaarden van Microsoft van toepassing zijn. Opdrachtgever zal zijn medewerking verlenen aan acceptatie of bevestiging van deze voorwaarden voor zover dit nodig is voor levering, activatie of beheer van de betreffende diensten.

10. icicom treedt bij Microsoft-cloudproducten op als reseller en/of dienstverlener rondom het platform van Microsoft. icicom is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, continuïteit, productwijzigingen of functionele wijzigingen van Microsoft-cloudproducten zelf, voor zover deze buiten de invloedssfeer van icicom liggen.

11. Microsoft 365 wordt uitsluitend als gegevensbron binnen MDR bewaakt indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen en de benodigde licenties, machtigingen, koppelingen en gegevensbronnen correct zijn geactiveerd. Voor die bewaking en opvolging is de toepasselijke MDR-bijlage leidend.

Artikel 30 - Aansprakelijkheid Microsoft 365, websites en diensten van derden

1. icicom garandeert niet de foutloze of ononderbroken beschikbaarheid of functionaliteit van Microsoft 365, websites, hostingplatforms, plug-ins, koppelingen, besturingssystemen, applicaties of overige diensten van derden, voor zover deze omstandigheden buiten de invloedssfeer van icicom liggen.

2. Voor een aan icicom toerekenbare tekortkoming in door icicom zelf verrichte werkzaamheden geldt de aansprakelijkheidsregeling van artikel 14. De in dit artikel opgenomen beperkingen doen geen afbreuk aan uitdrukkelijk overeengekomen beheer-, beveiligings- of herstelwerkzaamheden.

3. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het gebruik van haar systemen, accounts, apparatuur en gegevens en voor beveiligingsmaatregelen die niet uitdrukkelijk tot de overeengekomen Dienst behoren.

4. Wijzigingen door Opdrachtgever of derden kunnen de werking, beveiliging en ondersteuning beïnvloeden. De gevolgen daarvan komen voor rekening van Opdrachtgever voor zover deze door de betreffende wijziging zijn veroorzaakt en icicom niet vooraf bij die wijziging is betrokken.

5. Voor gegevensverlies gelden artikel 14, artikel 21 lid 6 en de toepasselijke backup-SLA of Dienstenbijlage. Het enkele gebruik van Microsoft 365, EDR of MDR creëert geen zelfstandige aanspraak op backup, restore of volledig gegevensherstel.

6. Voor een Consument gelden de artikelen 20 tot en met 30 uitsluitend voor zover zij niet in strijd zijn met dwingend consumentenrecht. De geleverde digitale inhoud, digitale Dienst of het digitale element van een Product moet gedurende de overeengekomen periode aan de Overeenkomst voldoen. icicom verstrekt de voor een goed en veilig gebruik redelijkerwijs te verwachten updates, waaronder beveiligingsupdates, voor zover icicom daarvoor wettelijk

verantwoordelijk is. Een fictieve acceptatie door stilzwijgen, een aanduiding “as is”, een betalingseis als voorwaarde voor garantie, een test- of klachttermijn, een voorwaarde van een derde, een onderhoudsonderbreking of uitstel van herstel beperkt de wettelijke rechten van een Consument niet. Indien de geleverde digitale inhoud, digitale Dienst of het digitale element van een Product niet aan de Overeenkomst beantwoordt, heeft de Consument overeenkomstig de wet recht op kosteloos herstel binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast en, indien aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, op prijsvermindering of ontbinding en restitutie. Een wezenlijk nadelige wijziging wordt uitsluitend doorgevoerd op een geldige grond, na voorafgaande informatie en met een wettelijk beëindigingsrecht. Voor zover icicom de verkoper of contractuele aanbieder is, blijft icicom het aanspreekpunt voor deze wettelijke rechten.

Artikel 31 - Hostingdiensten

1. Indien de overeengekomen dienstverlening strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden in het kader van (web en/of e-mail)hosting is het hiernavolgende van toepassing. Ook indien icicom het hostingaccount van Opdrachtgever beheert, en de toegang van Opdrachtgever beperkt is tot het beheerpaneel van de Website, kunnen er door icicom beperkingen gesteld worden aan de grootte van hostingaccount.

2. Het is Opdrachtgever verboden om gegevens te publiceren en te verspreiden via de e-mail en/of Website, in strijd met Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder in elk geval verstaan: gegevens zonder toestemming van de auteursrechthebbende, smadelijke informatie, of informatie die beledigt, discrimineert, bedreigt, racistisch is van aard, haatzaaiend is, en informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat. Ook informatie die de privacy van derden schendt (tevens stalking), alsook torrents, spam en hyperlinks die naar dergelijke informatie verwijzen op websites van derden.

3. Bij een redelijk en op concrete omstandigheden gebaseerd vermoeden van strafbare handelingen mag icicom aangifte doen. icicom verstrekt gegevens uitsluitend voor zover dit wettelijk is toegestaan of door een bevoegde instantie rechtsgeldig is gevorderd en handelt daarbij overeenkomstig de AVG, de AVG Verwerkersovereenkomst en overige toepasselijke wetgeving.

4. Bij misbruik als bedoeld in lid 2 of een redelijk vermoeden van strafbare handelingen mag icicom objectieve, redelijke en evenredige maatregelen treffen, waaronder blokkering, opschorting of beëindiging, voor zover de Overeenkomst en de wet dit toestaan. Artikel 12 en, tegenover een Consument, lid 11 van dit artikel zijn van toepassing.

5. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het toebrengen van enige schade of handelingen waarvan zij redelijkerwijs kan vermoeden dat aan andere Opdrachtgevers of de servers schade wordt toegebracht. Indien Opdrachtgever spam verstuurd, en hiervoor herhaaldelijk gewaarschuwd is, en tijdelijk geschorst is, heeft icicom het recht om Opdrachtgever permanent de toegang te weigeren, zonder vergoeding van enige schadevergoeding.

6. Voor zover Opdrachtgever toerekenbaar in strijd handelt met lid 2 of lid 5, is zij aansprakelijk voor de daardoor rechtstreeks veroorzaakte schade. Tegenover een Bedrijf vrijwaart Opdrachtgever icicom voor daarmee samenhangende aanspraken van derden. Tegenover een Consument geldt een vrijwaring of aansprakelijkheid uitsluitend voor zover de wet dit toestaat. Voor het handelen van icicom blijven artikel 14 en de wettelijke rechten van de Consument van toepassing.

7. Het is Opdrachtgever verboden (het gebruik van) de Diensten door te verkopen en/of te verhuren.

8. icicom kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is icicom bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.

9. Ingeval van extreem veel dataverkeer is icicom gerechtigd naar eigen inzicht de Website en/of het e-mail van Opdrachtgever tijdelijk uit de lucht te halen. Hieronder wordt verstaan DDoS aanvallen, brute force attacks, overbelasting van de server of indien Opdrachtgever op een andere manier overlast veroorzaakt aan de server van icicom.

10. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening en risico van Opdrachtgever.

11. Tegenover een Consument vindt blokkering, opschorting of beëindiging van hosting uitsluitend plaats op een objectieve, redelijke en evenredige grond. Behalve bij een acute beveiligingsdreiging, evident onrechtmatig gebruik of een wettelijke verplichting ontvangt de Consument vooraf een waarschuwing en een redelijke hersteltermijn. De aansprakelijkheidsuitsluitingen in dit artikel beperken de wettelijke rechten van een Consument niet.

Artikel 32 - Domeinnaamregistratie

1. icicom biedt domeinnaamregistratie aan op verzoek van Opdrachtgever tegen de daarvoor geldende tarieven. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het op de hoogte zijn van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat een domeinnaamregistratie geen registratie van merkrecht inhoudt.

2. De aanvraag, toekenning, het gebruik en het houderschap van een domeinnaam zijn onderworpen aan de regels van de betreffende registrerende instantie. Opdrachtgever verstrekt de gewenste domeinnaam en controleert de door icicom verzonden bevestiging. icicom behandelt de aanvraag met redelijke zorgvuldigheid. Voor een aan icicom toerekenbare fout bij de aanvraag geldt artikel 14.

3. Opdrachtgever is icicom een vergoeding verschuldigd voor de registratie, het gebruik en het houderschap van de domeinnaam. Opdrachtgever sluit daartoe een overeenkomst van onbepaalde tijd, welke maandelijks opgezegd kan worden. Opdrachtgever is verplicht om de vergoeding per jaar in een keer vooruit te voldoen.

4. Opdrachtgever vrijwaart icicom voor eventuele aanspraken van derden voortvloeiend uit inbreuken op intellectuele eigendomsrechten en alle aanspraken die verband houden met het gebruik en houderschap van de domeinnaam. Hieronder tevens verstaan alle aanspraken van derden ten aanzien van de content van de Webshop, waarbij icicom als houder en/of beheerder van de domeinnaam aansprakelijk gesteld wordt. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanspraken van derden. icicom zal haar regresrecht uitoefenen indien mogelijk.

5. Indien een Consument een jaarlijks vooruitbetaalde domeinnaamovereenkomst rechtsgeldig maandelijks opzegt, betaalt icicom het gedeelte terug dat betrekking heeft op de periode na de einddatum, verminderd met uitsluitend de vooraf duidelijk meegedeelde en aantoonbaar niet-restitueerbare registratiekosten.

Deel III - Internet en WiFi

In Deel III worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel III geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 33 - Internetvoorziening

1. icicom levert aan Opdrachtgever de overeengekomen Internetvoorziening overeenkomstig de schriftelijke specificaties.

2. icicom heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van Opdrachtgever indien icicom dit noodzakelijk acht, tenzij Partijen anders overeenkomen.

3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de instructies aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan.

4. Opdrachtgever dient te beschikken over geschikte faciliteiten (adequate apparatuur en programmatuur) voor de toegang tot het internet c.q. telecommunicatie, tenzij icicom dit verzorgt.

5. Voor zover overeengekomen verstrekt icicom de benodigde codes en instellingen waarmee Opdrachtgever vanuit haar systemen toegang tot de internet- of telecommunicatievoorziening kan configureren. Opdrachtgever dient zelf de juiste invoering van deze codes en instellingen in haar systeem te verwerken.

6. Het ter beschikking stellen van de Internetvoorziening van icicom wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk een resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven.

Artikel 34 - Misbruik

1. Opdrachtgever dient zich te allen tijde te onthouden van alle handelingen en gedragingen welke tot enig misbruik van de door icicom verleende internetvoorziening kunnen leiden. Opdrachtgever eerbiedigt de rechten en privacy van derden, verspreidt geen gegevens in strijd met de wet of virussen en/of andere schadelijke programma’s, verschaft geen ongeoorloofde toegang tot systemen, geen virussen of andere schadelijke programma’s en onthoudt zich van strafbare feiten en schending van wettelijke verplichtingen.

2. icicom is nimmer aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het misbruik, inbreuken en/of gebruik van de internetvoorziening.

3. Opdrachtgever vrijwaart icicom van alle aanspraken van derden welke worden veroorzaakt door de door icicom verleende Internetvoorziening.

4. icicom is voorts niet aansprakelijk voor inbreuken van buitenaf op de Internetvoorziening, welke niet aan icicom kan worden toegerekend.

Artikel 35 - Storingen

1. Storingen dienen gemeld en opgelost te worden zoals schriftelijk overeengekomen. Indien wenselijk, is Opdrachtgever gehouden medewerking te verlenen. icicom is daarenboven gerechtigd om kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik van en door Opdrachtgever, of gebruiksvoorschriften niet nageleefd worden. icicom kan daarnaast de toegang tot het internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

2. icicom staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid en onbeperkte toegang tot en van de overeengekomen Internetvoorziening en bandbreedte. icicom doet al het noodzakelijke om Opdrachtgever optimaal gebruik te laten maken van de Internetvoorziening.

3. De beschikbaarheid en werking van de telecommunicatievoorziening kunnen worden beïnvloed door fysieke of atmosferische omstandigheden, storingen en problemen met de gebruikte programmatuur. Voor de beoordeling van overmacht en aansprakelijkheid gelden de artikelen 13 en 14 van deze Algemene Voorwaarden. De eigen overeengekomen en wettelijke verplichtingen van icicom blijven onverlet.

4. De levering, installatie of configuratie van een internet- of wifi-oplossing omvat niet automatisch doorlopend netwerkbeheer, netwerkmonitoring, patchmanagement, endpointsecurity, EDR, MDR of 24/7 SOC-bewaking. Deze werkzaamheden zijn uitsluitend inbegrepen indien zij uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Het Security Baseline Document is voor Hardware, Netwerk & On-site IT uitsluitend van toepassing indien doorlopend beheer of beveiligingsbeheer wordt uitgevoerd of dit document uitdrukkelijk van toepassing is verklaard.

Artikel 36 - (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de diensten of werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld sprake is van een vertraging in de vergunningsaanvraag, Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door icicom of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, vertraging is ontstaan, heeft icicom recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Een opgegeven termijn is nooit een fatale termijn.

2. De door icicom opgegeven leveringstermijnen zijn slechts indicatief en kunnen, afhankelijk van omstandigheden, verlengd worden met een nadere termijn. Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de verwachte leveringstermijn zodra hier meer duidelijkheid over is.

3. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en kunnen door icicom bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Noch kan icicom aansprakelijk gesteld worden voor schade die Opdrachtgever ten gevolge van de vertraging lijdt.

4. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is icicom gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.

5. icicom spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van hem in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide vergoeding te betalen.

6. De aard van de werkzaamheden van icicom kan met zich meebrengen dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever draagt zelf het risico en de eventuele (schade) wanneer hij/zij niet tijdig de benodigde informatie heeft verstrekt en vrijwaart icicom nadrukkelijk voor alle gevolgen en mogelijk hieruit voortvloeiende schade voor Opdrachtgever en icicom.

7. Opdrachtgever heeft een afnameverplichting. Ingeval van weigering of nalatigheid met het verstrekken van eventuele benodigde instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is icicom gerechtigd om de zaken op te slaan voor rekening en risico van Opdrachtgever.

8. icicom is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt, of dit is uitgesloten in de overeenkomst. icicom is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.

9. Tegenover een Consument worden de artikelen 33 tot en met 36 niet zodanig uitgelegd dat overeengekomen snelheden, essentiële functionaliteiten, wettelijke conformiteit of wettelijke rechten bij te late of gebrekkige levering worden uitgesloten. Een wezenlijke beperking van snelheid, dataverkeer of functionaliteit wordt uitsluitend op een objectieve grond en na voorafgaande informatie doorgevoerd. Indien de wijziging wezenlijk nadelig is, kan de Consument de getroffen periodieke Dienst kosteloos beëindigen, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Opschorting van toegang moet redelijk en evenredig zijn. Indien icicom optreedt als aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst, prevaleren tevens de toepasselijke consumentenbepalingen van de Telecommunicatiewet.

Deel IV - Verkoop Producten

In Deel IV worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel IV geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 37 - Het Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een samengestelde prijsopgave verplicht icicom niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of Aanbod begrepen zaken tegen een deel van de opgegeven prijs.

2. Indien en voor zover sprake is van een aanbieding geldt dit niet automatisch voor nabestellingen. Aanbiedingen zijn slechts geldig tot de voorraad strekt, en volgens het op-is-op-principe.

3. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod van icicom heeft aanvaard door een bestelling te plaatsen, dan wel het betreffende Product te betalen.

4. Tegenover een Bedrijf kan icicom zekerheid of volledige vooruitbetaling verlangen. In Algemene Voorwaarden kan een Consument voor de koop van een Product niet worden verplicht meer dan 50% van de koopprijs vooruit te betalen. Een hogere vooruitbetaling kan uitsluitend afzonderlijk en uitdrukkelijk met de Consument worden overeengekomen nadat zij duidelijk over de gevolgen is geïnformeerd.

5. Voor herroeping door een Consument geldt artikel 4. De directe retourkosten zijn uitsluitend voor rekening van de Consument indien icicom dit vóór het sluiten van de Overeenkomst duidelijk heeft meegedeeld. Bij een gebrekkig of niet-conform Product zijn de noodzakelijke retourkosten voor rekening van icicom.

Artikel 38 - Levering

1. Tegenover een Bedrijf gelden opgegeven leveringstermijnen als indicatief, tenzij anders is overeengekomen. Tegenover een Consument geldt de overeengekomen levertijd en, indien geen termijn is overeengekomen, een leveringstermijn van uiterlijk 30 dagen. Bij overschrijding gelden de in artikel 3 lid 5 omschreven wettelijke rechten.

2. Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment waarop deze haar volgens de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld, ook indien deze haar eerder of later dan overeengekomen worden aangeboden. Een Consument is niet verplicht een wezenlijk te late levering te aanvaarden indien zij de Overeenkomst rechtsgeldig heeft ontbonden.

3. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is icicom gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van Opdrachtgever.

4. Bezorg-, transport- en overige leveringskosten worden uitsluitend in rekening gebracht indien deze voorafgaand aan de Overeenkomst duidelijk zijn vermeld. Voor een Consument wordt de totale prijs inclusief btw en alle verplichte bijkomende kosten vermeld.

5. Indien icicom gegevens behoeft van Opdrachtgever in het kader van uitvoering van de Overeenkomst, vangt de levertijd pas aan nadat Opdrachtgever alle gegevens nodig voor de uitvoering aan icicom ter beschikking heeft gesteld.

6. Voor levering buiten Nederland kan voor een Bedrijf een langere, indicatieve leveringstermijn gelden, mits dit vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst duidelijk is meegedeeld. Voor een Consument blijft lid 1 onverkort van toepassing.

7. icicom is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij Overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. icicom is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.

8. Leveringen worden alleen uitgevoerd indien alle facturen zijn voldaan tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. icicom behoudt zich het recht voor om levering te weigeren indien gegronde vrees voor niet-betaling bestaat. Tegenover een Consument kan levering uitsluitend worden opgeschort wegens een opeisbare betaling die rechtstreeks betrekking heeft op de betreffende koop en die rechtsgeldig voorafgaand aan de levering mocht worden verlangd.

Artikel 39 - Verpakking en transport

1. icicom verbindt zich jegens Opdrachtgever om de te leveren zaken behoorlijk te verpakken en op zodanige wijze te beveiligen, dat zij bij normaal gebruik hun bestemming in goede staat bereiken.

2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is standaardverpakking in de overeengekomen productprijs inbegrepen. Bezorg-, transport- en overige leveringskosten worden behandeld overeenkomstig artikel 38 lid 4 en de geaccepteerde Offerte.

3. Het aannemen van zaken zonder op- of aanmerkingen op de vrachtbrief of het reçu geldt als bewijs dat de verpakking in goede staat verkeerde ten tijde van de aflevering. Deze bewijsregel beperkt de wettelijke rechten van een Consument bij transportschade, een verborgen gebrek of non-conformiteit niet.

Artikel 40 - Onderzoek, klachten, retour en wettelijke rechten

1. Een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf onderzoekt het geleverde bij aflevering en uiterlijk binnen 14 dagen. Een Consument mag een Product tijdens de bedenktijd onderzoeken voor zover dit nodig is om de aard, kenmerken en werking vast te stellen. Dit onderzoek beperkt haar wettelijke conformiteitsrechten niet.

2. Opdrachtgever gebruikt het Product overeenkomstig de verstrekte gebruiksinstructies. Schade die aantoonbaar door onjuist of onoordeelkundig gebruik is veroorzaakt, komt niet voor rekening van icicom. Dit geldt niet voor een gebrek dat reeds bij levering bestond of voor onjuiste of onvolledige instructies van icicom.

3. Een Bedrijf meldt zichtbare gebreken binnen 14 dagen na levering en niet-zichtbare gebreken binnen 14 dagen na ontdekking en uiterlijk binnen 6 maanden na levering. Een Consument meldt een gebrek binnen een redelijke termijn na ontdekking; een melding binnen twee maanden na ontdekking is steeds tijdig. Voor een Consument geldt geen contractuele vervaltermijn van 6 maanden.

4. Een Bedrijf blijft bij een klacht gehouden tot betaling en retourneert een Product na voorafgaande afstemming met icicom. Een Consument behoudt haar wettelijke recht om een evenredig deel van de betaling op te schorten en hoeft geen voorafgaande toestemming te verkrijgen om een wettelijk recht op herstel, vervanging, prijsvermindering of ontbinding uit te oefenen.

5. Voor herroeping gelden artikel 4 en artikel 37 lid 5. De Consument retourneert het Product met de toebehoren en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in de oorspronkelijke staat en verpakking. Het ontbreken of beschadigd zijn van de oorspronkelijke verpakking doet het herroepingsrecht niet vervallen, maar kan bij onnodige waardevermindering worden meegewogen.

6. icicom mag een geretourneerd Product onderzoeken, maar dit onderzoek mag de wettelijke termijn voor terugbetaling of een kosteloze wettelijke oplossing niet onredelijk vertragen.

7. Bij herroeping betaalt icicom overeenkomstig artikel 4 uiterlijk binnen 14 dagen terug via hetzelfde betaalmiddel en zonder kosten. icicom mag wachten totdat het Product is ontvangen of de Consument aantoont dat het is teruggezonden.

8. Indien een aan een Consument geleverd Product niet aan de Overeenkomst voldoet, heeft zij recht op kosteloos herstel of vervanging binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast. Indien herstel of vervanging onmogelijk is, niet tijdig plaatsvindt of niet van haar kan worden verlangd, heeft zij overeenkomstig de wet recht op prijsvermindering of ontbinding en terugbetaling. Voor een kosteloze wettelijke oplossing zijn ook noodzakelijke verzend-, onderzoek-, materiaal- en arbeidskosten voor rekening van icicom.

9. Bij een onvolledige levering krijgt icicom een redelijke gelegenheid de levering aan te vullen, tenzij onmiddellijke ontbinding gerechtvaardigd is. De wettelijke rechten van een Consument op nakoming, ontbinding en eventuele schadevergoeding blijven onverlet.

Artikel 41 - Prijzen en betaling

1. Tijdens de geldigheidsduur van het Aanbod worden de prijzen van de aangeboden Producten niet verhoogd, behoudens het geval dat er veranderingen zijn in btw-tarieven.

2. Voor de vermelding van omzetbelasting geldt artikel 9 lid 1. De geaccepteerde Offerte vermeldt de voor Opdrachtgever toepasselijke prijs.

3. De prijzen zoals genoemd in het Aanbod zijn gebaseerd op de ten tijde van het afsluiten van de Overeenkomst geldende kostenfactoren zoals: de in- en uitvoerrechten, vracht- en lossingskosten, assurantie en eventuele heffingen en belastingen.

4. Indien sprake is van Producten of grondstoffen waarvan er prijsschommelingen op de financiële markt zijn en waarop icicom geen invloed heeft, kan icicom deze Producten met variabele prijzen aanbieden. Bij het Aanbod wordt vermeld dat de prijzen richtprijzen zijn en kunnen schommelen.

5. Betaling kan vooraf en/of achteraf geschieden in de valuta waarin is gefactureerd via de aangegeven methode.

Artikel 42 - Eigendomsvoorbehoud

1. Tegenover een Bedrijf blijven alle geleverde Producten eigendom van icicom totdat alle verplichtingen uit de met icicom gesloten Overeenkomsten zijn nagekomen. Tegenover een Consument geldt het eigendomsvoorbehoud uitsluitend voor de nog niet volledig betaalde koopprijs van het betreffende Product.

2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Producten te verpanden of anderszins te bezwaren zolang de eigendom niet volledig op haar is overgegaan.

3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten of daarop rechten willen vestigen of doen gelden, informeert Opdrachtgever icicom daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk.

4. Indien icicom haar eigendomsvoorbehoud rechtsgeldig uitoefent, is een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf gehouden om, na voorafgaande aankondiging en voor zover rechtmatig, redelijke medewerking te verlenen aan het terugnemen van de Producten. icicom betreedt een woning of andere besloten ruimte van een Consument uitsluitend met diens actuele toestemming of op basis van een wettelijke titel en volgens de wettelijk voorgeschreven procedure.

5. icicom kan een Product onder zich houden zolang een rechtsgeldig overeengekomen en opeisbaar bedrag voor dat Product niet is betaald. Na betaling levert icicom binnen de overeengekomen of wettelijke termijn. Bij te late levering behoudt een Consument de in artikel 3 lid 5 en artikel 38 opgenomen rechten.

6. Redelijke kosten die rechtstreeks voortvloeien uit een rechtmatige uitoefening van het eigendomsvoorbehoud komen uitsluitend tegenover een Bedrijf voor diens rekening, voor zover deze kosten aan het Bedrijf kunnen worden toegerekend. Een Consument is uitsluitend kosten of schade verschuldigd voor zover die op grond van de wet voor haar rekening komen.

Artikel 43 - Wettelijke en aanvullende Garantie

1. Een aan een Consument geleverd Product moet aan de Overeenkomst voldoen en de eigenschappen, veiligheid, duurzaamheid, compatibiliteit, functionaliteit en updates bieden die zij gelet op de aard van het product, de prijs, de Offerte en de gedane mededelingen redelijkerwijs mag verwachten.

2. Indien het Product niet aan de Overeenkomst voldoet, heeft de Consument de in artikel 40 lid 8 omschreven wettelijke rechten. Deze wettelijke garantie heeft geen vooraf vastgestelde algemene eindtermijn en wordt niet beperkt door een kortere fabrieks-, leveranciers- of commerciële garantietermijn.

3. Een door icicom, fabrikant of leverancier aangeboden commerciële garantie vormt een aanvulling op en geen beperking van de wettelijke rechten van de Consument. Voor een Bedrijf geldt uitsluitend de schriftelijk overeengekomen garantie.

Artikel 44 - Aansprakelijkheid bij producten

1. Tegenover een Bedrijf geldt de aansprakelijkheidsregeling van artikel 14. icicom is niet aansprakelijk voor schade die aantoonbaar is veroorzaakt door onjuist gebruik, normale slijtage, een wijziging door Opdrachtgever of het niet opvolgen van duidelijke en juiste gebruiksinstructies.

2. Tegenover een Consument wordt de aansprakelijkheid bepaald door de wet. De wettelijke conformiteitsrechten, productaansprakelijkheid en andere niet-uitsluitbare rechten van een Consument blijven volledig van toepassing. icicom is niet verantwoordelijk voor schade die uitsluitend door een aan de Consument toerekenbaar onjuist gebruik is veroorzaakt.

Artikel 45 - Risico-overgang

Voor een Opdrachtgever zijnde een Bedrijf gaat het risico van verlies, diefstal of beschadiging van Producten over na de feitelijke levering op het overeengekomen afleveradres of, indien icicom de Producten tevens installeert of in gebruik stelt, na de levering of ingebruikname, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Voor een Opdrachtgever zijnde een Consument gaat het risico over op het moment dat de Consument of een door haar aangewezen derde het Product feitelijk heeft ontvangen.

Deel V - Opschonen en reparatie computers

In Deel V worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel V geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 46 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. Werkzaamheden aan een computer of gegevensdrager omvatten niet automatisch het maken van een backup. Opdrachtgever draagt voorafgaand aan de werkzaamheden zorg voor een actuele en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, gecontroleerde backup van de voor haar belangrijke gegevens. Indien icicom schriftelijk opdracht krijgt een eenmalige backup te maken, leggen partijen de betreffende gegevens, opslaglocatie en bewaartermijn vast. Een dergelijke eenmalige backup is geen disaster-recoveryvoorziening en biedt geen garantie op volledigheid, leesbaarheid of herstelbaarheid van alle gegevens. Een afzonderlijke periodieke backupdienst wordt uitsluitend geleverd op grond van de daarvoor toepasselijke Dienstenbijlage of SLA.

2. icicom kan indien daartoe verzocht de (data)bestanden van Opdrachtgever verhuizen naar een door Opdrachtgever gewenste (online) locatie. Deze Dienst wordt uitdrukkelijk uitgevoerd op basis van een uurtarief en kan door onvoorziene omstandigheden meer tijd in beslag nemen dan vooraf verwacht en/of begroot. Een dergelijke wijziging komt voor rekening en risico van Opdrachtgever, en levert geen grond van aansprakelijkheid op voor icicom. Voor een Consument worden het tarief, de verwachte kosten en relevante risico's vooraf meegedeeld. Dit lid sluit geen aansprakelijkheid uit voor een aan icicom toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering.

3. Ingeval van onderhoud aan een computer van Opdrachtgever, kan icicom niet garanderen dat deze 100% hetzelfde functioneert.

Artikel 47 - Reparatie en/of montage

1. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. icicom zal Opdrachtgever informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op (de beschikbaarheid) van het onderhoud en/of reparatie. icicom zal zich inspannen om de Overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen dat uitvoerig is beschreven. icicom staat niet in voor een bijzonder gebruiksdoel dat Opdrachtgever niet vooraf kenbaar heeft gemaakt. Indien een specifiek gebruiksdoel vooraf uitdrukkelijk is meegedeeld en door icicom is aanvaard, moet de uitgevoerde Dienst of het geleverde Product daarvoor geschikt zijn.

2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere mankementen schriftelijk en vooraf te melden aan icicom waarna icicom overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de gebreken zo spoedig mogelijk en naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen.

3. Indien en voor zover icicom bepaalde werkzaamheden niet kan uitvoeren, of voorziet dat de gewenste reparatie niet mogelijk is en/of het vervangen van een onderdeel tot een beter resultaat zal leiden, al dan niet ter voorkoming of herstellen van gebreken, zal icicom Opdrachtgever hierover informeren, en slechts nadat Opdrachtgever hiervoor expliciet toestemming heeft verleend, overgaan tot de door Opdrachtgever gewenste actie. Eventuele meerkosten ten gevolge hiervan komen voor rekening van Opdrachtgever.

4. Bij de uitvoering van de werkzaamheden is icicom niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Werkzaamheden wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen meerwerk opleveren voor icicom, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden. Instructies van werknemers, ondergeschikten of ingeschakelde derden gelden alleen als instructies van Opdrachtgever indien icicom redelijkerwijs mocht aannemen dat de betreffende persoon daartoe bevoegd was. Bij redelijke twijfel verifieert icicom de bevoegdheid bij Opdrachtgever. Gevolgen worden uitsluitend aan Opdrachtgever toegerekend voor zover deze door een bevoegde of redelijkerwijs als bevoegd te beschouwen instructie zijn veroorzaakt.

5. Indien de computer van Opdrachtgever traag of trager is dan gewenst, kan icicom de computer van Opdrachtgever opschonen c.q. formatteren. Afhankelijk van de mogelijkheden om de computer op te schonen kan icicom bepaalde programmatuur verwijderen of indien noodzakelijk, de harde schijf vervangen. Partijen dienen hierover in overleg te treden alvorens icicom de Dienst zal uitvoeren. Opdrachtgever dient zelf voorafgaand aan de Dienst zorg te dragen voor een backup van alle voor haar belangrijke (data)bestanden. icicom staat er niet voor in dat alle aanwezige (data)bestanden op de computer ook na het opschonen van de computer in dezelfde staat (volledig) aanwezig zijn. Bij uitvoering van deze Dienst gaat Opdrachtgever er uitdrukkelijk mee akkoord dat uitvoering van deze Dienst tot gevolg kan hebben dat de databestanden (mogelijk) beschadigd, verwijderd, onleesbaar of anderszins onbruikbaar kunnen worden. icicom zal bestanden niet inhoudelijk inzien, tenzij dit voor de overeengekomen werkzaamheden, een beveiligingscontrole of een wettelijke verplichting noodzakelijk is, en zal de inzage dan beperken tot hetgeen voor dat doel noodzakelijk is.

6. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de computer zelf naar icicom te brengen en/of de zaken te laten afhalen door icicom op locatie van Opdrachtgever. Indien icicom de zaken afhaalt bij Opdrachtgever, verbindt icicom zich jegens Opdrachtgever om de zaken van Opdrachtgever behoorlijk te verpakken en op zodanige wijze te vervoeren, dat zij bij normaal gebruik hun bestemming in goede staat bereiken.

7. Indien de Werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever opgeschort worden, ontslaat dit Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichting(en) en verplicht dit Opdrachtgever om het overeengekomen bedrag, zoals door icicom is vermeld in haar Aanbod welke door Opdrachtgever is aanvaard, te vergoeden. Bovendien is icicom gerechtigd eventuele opschortingskosten en/of aanvullende fees in rekening te brengen van Opdrachtgever (hieronder tevens verstaan gereserveerde uren).

8. Indien na de opschortingsduur de uitvoering van de Overeenkomst niet hervat kan worden, is icicom gerechtigd om de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan Opdrachtgever direct te ontbinden. Ingeval van hervatting van de uitvoering van de Overeenkomst is Opdrachtgever verplicht alle uit deze hervatting voortvloeiende kosten van icicom volledig te voldoen.

9. icicom voert de werkzaamheden uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen en slechts voor zover de garantie is ontvangen van de leveranciers. Tijdens de garantietermijn staat icicom in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde. icicom biedt 3 maanden garantie op reparaties. Garantie geldt niet voor schoonmaak, onderhoudsbeurten, alsmede reparaties verricht aan apparatuur met bliksem-, water, of vochtschade. De garantie vervalt als Opdrachtgever zelf de apparaten (laat) repareren/onderhouden, anders dan door icicom. De garantie van 3 maanden is een aanvullende commerciële garantie en beperkt voor een Consument niet het recht op deugdelijk uitgevoerd werk, kosteloos herstel van een toerekenbaar gebrek of andere wettelijke rechten.

Artikel 48 - Oplevering diensten/werkzaamheden

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door icicom of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft icicom recht op een door haar nader te bepalen verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle overeengekomen (op)leveringstermijnen zijn nooit fatale termijnen.

2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en kunnen door icicom bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3. icicom spant zich in om de werkzaamheden binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden.

4. Indien er gesproken is over werkdagen, wordt hieronder verstaan alle (werkbare) kalenderdagen met uitzondering van de erkende nationale feestdagen en weekenden.

5. Indien bezorging na reparatie is overeengekomen, bezorgt icicom de computer bij Opdrachtgever. Indien geen bezorging is overeengekomen, haalt Opdrachtgever de computer op bij icicom of vindt teruggave plaats op een andere tussen partijen overeengekomen wijze.

6. Na oplevering is het werk voor risico van de Opdrachtgever. Derhalve blijft zij de prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het werk door een oorzaak die niet aan icicom kan worden toegerekend.

7. icicom is niet aansprakelijk voor gebreken die de Opdrachtgever op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs had moeten ontdekken, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van icicom.

8. Tegenover een Consument beperken de artikelen 46 tot en met 48 geen wettelijke rechten bij ondeugdelijk uitgevoerd werk of een niet-conform onderdeel. De uitsluiting van een niet-opgedragen backup bepaalt de omvang van de opdracht, maar sluit geen aansprakelijkheid uit voor schade die door een aan icicom toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt. Een Consument meldt een later ontdekt gebrek binnen een redelijke termijn; een melding binnen twee maanden is steeds tijdig. Contractuele oplever-, garantie- of onderzoekstermijnen verkorten de wettelijke rechten niet.

Deel VI - Advies en workshops

In Deel VI worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel VI geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 49 - Adviezen

1. icicom kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal icicom de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

2. De door icicom verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies.

3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van icicom verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien icicom wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door icicom gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van icicom kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

5. Opdrachtgever zal icicom schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 50 - Workshop

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan icicom workshops verzorgen voor Opdrachtgever en andere deelnemers.

2. De workshop vindt plaats op locatie van Opdrachtgever of op een nader te bepalen locatie van icicom. Indien de workshop plaatsvindt op locatie van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht de in het kader van de coaching vereiste faciliteiten tijdig ter beschikking te stellen. Indien een workshop niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. icicom is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van de workshop.

3. De inhoud van de door icicom aangeboden workshop en de gedurende de workshop verleende adviezen zijn niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal icicom de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De workshop wordt voor zover mogelijk afgestemd op de wensen van Opdrachtgever alsmede de behoeften van de betreffende deelnemer(s).

4. Opdrachtgever zal icicom schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de workshop alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

5. Indien icicom een workshop annuleert, kan Opdrachtgever kiezen tussen deelname op een in overleg vast te stellen vervangende datum en volledige terugbetaling van het voor de geannuleerde workshop betaalde bedrag. Indien icicom de workshop wezenlijk verplaatst en Opdrachtgever op de nieuwe datum niet beschikbaar is, heeft Opdrachtgever eveneens recht op volledige terugbetaling. Indien een workshop wegens veel aanmeldingen over meerdere sessies wordt verdeeld, vindt dit plaats zonder wezenlijke vermindering van de overeengekomen inhoud en na tijdige informatie aan Opdrachtgever.

Deel VII - Projectmanagement en bemiddeling

In Deel VII worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel VII geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 51 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Indien door icicom of door icicom ingeschakelde derden in het kader van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door of namens icicom in redelijkheid gewenste faciliteiten.

2. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan icicom de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. icicom is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

3. icicom kan, indien daartoe opdracht is gegeven, bemiddelen bij de totstandkoming van een of meerdere overeenkomsten tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van de feitelijke uitvoering van (project)werkzaamheden en/of zaken te leveren.

Artikel 52 - Feitelijke projectuitvoering

1. De dienstverlening kan overeenkomstig de Offerte bestaan uit projectmanagement, bemiddeling en, indien uitdrukkelijk overeengekomen, feitelijke uitvoering door icicom of een door icicom ingeschakelde onderaannemer. Indien Opdrachtgever zelf en rechtstreeks met een derde contracteert, is die derde verantwoordelijk voor de uitvoering van de met die derde gesloten overeenkomst.

2. Tenzij feitelijke uitvoering door icicom of een door icicom ingeschakelde onderaannemer uitdrukkelijk onderdeel is van de Overeenkomst, beperkt de rol van icicom zich tot advisering, bemiddeling en/of projectmanagement en is icicom niet verantwoordelijk voor de uitvoering van een rechtstreeks tussen Opdrachtgever en een derde gesloten overeenkomst. Indien een derde als onderaannemer van icicom wordt ingeschakeld, geldt lid 4.

3. Indien en voor zover er door derden zaken worden geleverd, geschiedt zulks uitsluitend onder de reikwijdte van de overeenkomst tussen deze derde en Opdrachtgever, conform de voorwaarden van deze derde. Indien en voor zover daarbij enige garantie is verstrekt, is deze garantie slechts jegens deze derde afdwingbaar. Reclamaties dienen rechtstreeks bij de derde ingediend te worden tenzij tussen alle betrokken partijen overeenstemming is bereikt dat icicom namens Opdrachtgever bevoegd is om reclamaties in te dienen.

4. Indien Opdrachtgever rechtstreeks met een derde contracteert, maakt icicom vóór het sluiten van de Overeenkomst duidelijk wie de contractuele wederpartij is en voor welke prestaties die derde verantwoordelijk is. Indien de derde door icicom als onderaannemer wordt ingeschakeld binnen een Overeenkomst tussen icicom en Opdrachtgever, blijft icicom tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor de overeengekomen prestatie.

Modelformulier voor herroeping

Dit formulier is bestemd voor Consumenten aan wie wettelijk een herroepingsrecht toekomt. Het gebruik ervan is niet verplicht. Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de Overeenkomst wilt herroepen.

Het Herroepingsformulier is beschikbaar via deze link.

Delft, 12 november 2026

