



Digital Natives

Algemene voorwaarden Digital Natives B.V.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Digital Natives B.V. gevestigd te Urk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 56891563 ("Digital Natives B.V.") en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Digital Natives B.V. alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

Artikel 1. Offerte, aanbod en aanvaarding

- 1.1. Digital Natives B.V. zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") zij aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- 1.2. Opdrachtgever dient de offerte schriftelijk te aanvaarden. De overeenkomst ontstaat op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Digital Natives B.V.. Digital Natives B.V. is niet verplicht een aanvaarding na de geldigheidsperiode aan te nemen, maar indien zij daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
- 1.3. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt, dat Digital Natives B.V. werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Het voorgaande geldt ook wanneer Opdrachtgever Digital Natives B.V. verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten. Digital Natives B.V. zal dan een pro forma offerte opstellen, hetgeen ook na verrichting van de werkzaamheden kan gebeuren.
- 1.4. Digital Natives B.V. mag uitvoering van de Diensten opschorten totdat Opdrachtgever de in de offerte gemelde aanbetalingsheffing heeft voldaan.

Artikel 2. Uitvoering van de Diensten

- 2.1. Na de totstandkoming van de overeenkomst zal Digital Natives B.V. zo spoedig mogelijk de Diensten uitvoeren conform de offerte (of nadere schriftelijke afspraken), daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 2.2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Digital Natives B.V. dat de Diensten naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 2.3. Levertijden zijn indicatief. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Digital Natives B.V. het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Digital Natives B.V. zal Opdrachtgever hierover tijdig informeren. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn voor rekening van Digital Natives B.V., tenzij anders overeengekomen.
- 2.5. Alle wijzigingen in de Diensten ten opzichte van de offerte, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

- 2.6. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle zaken en gegevens, waarvan Digital Natives B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Digital Natives B.V. worden verstrekt.
- 2.7. Digital Natives B.V. is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de levering van de betreffende Diensten op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.8. Digital Natives B.V. heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren en/of het gebruik daarvan te beperken, indien Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Digital Natives B.V. niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever in gebreke is bij een dergelijke verplichting mag Digital Natives B.V. de overeenkomst ook opzeggen.

Artikel 3. Ontwikkelen van Werken

- 3.1. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van werken zoals websites, advertenties, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), zal Digital Natives B.V. de werkzaamheden daarbij met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van diens instructies en gegevens.
- 3.2. Indien door Opdrachtgever aan Digital Natives B.V. verstrekte bronmaterialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Digital Natives B.V.. In geval van twijfel mag Digital Natives B.V. uitvoering van de werkzaamheden opschorten totdat Opdrachtgever adequaat bewijs heeft overlegd dat hiervan sprake is.
- 3.3. Opdrachtgever vrijwaart Digital Natives B.V. van claims van derden ten aanzien van schending van rechten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken, voor zover het bronmaterialen van Opdrachtgever betreft.
- 3.4. Tenzij anders overeen gekomen heeft Digital Natives B.V. het recht gebruik te maken van bronmaterialen van derden (zoals afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software) bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken. De aanschafkosten hiervan zullen worden doorbelast.
- 3.5. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de licenties op bronmaterialen van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. Digital Natives B.V. zal Opdrachtgever de tekst verschaffen van de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
- 3.6. Uitsluitend indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen zal Digital Natives B.V. de bronbestanden (zoals PSD, HTML/CSS of C-code) van geleverde Werken aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

Artikel 4. Oplevering en aanvaarding

- 4.1. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken, zal Digital Natives B.V. de Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 14 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
- 4.2. Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

- 4.3. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Digital Natives B.V. zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 7 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
- 4.4. Indien na een redelijk aantal revisies Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, kan Digital Natives B.V. aangeven dat zij één laatste revisie of motivatie zal geven, waarna het opgeleverde definitief wordt. Indien Opdrachtgever ook de definitieve oplevering afkeurt, wordt de overeenkomst op dat moment beëindigd, waarbij Digital Natives B.V. recht heeft op vergoeding van alle daadwerkelijk gewerkte uren en gemaakte kosten en verkrijgt Opdrachtgever geen gebruiksrechten van welke aard dan ook op het reeds opgeleverde (ook niet voor reeds aanvaarde delen), waarbij hij alle eventuele kopieën dient te verwijderen.
- 4.5. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Digital Natives B.V. het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.
- 4.6. Digital Natives B.V. zal bronbestanden van Werken gedurende zes maanden na aanvaarding bewaren ten behoeve van toekomstige opdrachten door Opdrachtgever ten aanzien van deze Werken en is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen, tenzij de bronbestanden noodzakelijk zijn voor een goede levering van Diensten. Indien Opdrachtgever pas na deze zes maanden vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is Digital Natives B.V. gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

Artikel 5. Rechten van intellectuele eigendom

- 5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle door Digital Natives B.V. ontwikkelde of ter beschikking gestelde Werken berusten uitsluitend bij Digital Natives B.V. of diens toeleveranciers, behoudens die rechten waarvan schriftelijk is overeengekomen dat zij worden overgedragen aan Opdrachtgever en tegen welke prijs. In beginsel geldt daarbij dat rechten op Werken die op specificatie van Opdrachtgever worden ontwikkeld bij wijze van maatwerk, na aanvaarding bij Opdrachtgever komen te berusten. Rechten op het door Digital Natives B.V. ingezette Content Management Systeem (CMS) worden nimmer overgedragen.
- 5.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken niet verveelvoudigen of openbaar maken. Opdrachtgever is niet gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt, tenzij dat expliciet overeengekomen is of dat noodzakelijk is voor het beoogde gebruik of om fouten te herstellen.
- 5.3. Indien enig recht van intellectueel eigendom op een Werk wordt overgedragen van Digital Natives B.V. naar Opdrachtgever, behoudt Digital Natives B.V. een onbeperkte en eeuwigdurende licentie om het Werk en onderdelen daarvan te gebruiken in haar bedrijfsvoering en uit te leveren aan anderen. Dit laat onverlet de plicht van Digital Natives B.V. om vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever vertrouwelijk te behandelen.
- 5.4. Digital Natives B.V. behoudt te allen tijde het recht de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis ten behoeve van andere opdrachtgevers te gebruiken, voorzover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
- 5.5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van een Werk dat buiten het verleende gebruiksrecht valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal per inbreukmakende handeling een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van drie maal het factuurbedrag voor het betreffende Werk betalen aan Digital Natives B.V., onverminderd het recht van Digital Natives B.V. om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.
- 5.6. Ieder gebruiksrecht van Opdrachtgever vervalt bij beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 6. Beheer en onderhoud van Diensten

- 6.1. Digital Natives B.V. zal gedurende de looptijd onderhoud verrichten teneinde de Diensten te laten functioneren zoals verwacht. Hieronder valt zowel preventief onderhoud als correctief onderhoud. De hieraan bestede uren worden op basis van nacalculatie gefactureerd aan Opdrachtgever.
- 6.2. Digital Natives B.V. zal Opdrachtgever een redelijk niveau van ondersteuning leveren bij de Diensten en andere aspecten van deze overeenkomst. Ondersteuning verloopt in beginsel per e-mail en telefoon via de door Digital Natives B.V. aangewezen contactgegevens. Digital Natives B.V. zal behoudens overmacht bereikbaar zijn op werkdagen tussen 9 en 21 uur.
- 6.3. Digital Natives B.V. zal op verzoek van Opdrachtgever specifieke onderhoudswerkzaamheden uitvoeren, zoals het herstellen van aangetroffen fouten, het verbeteren van de prestaties of het doorvoeren van updates. Digital Natives B.V. is gerechtigd bepaalde updates of wijzigingen niet door te voeren als dit naar haar oordeel een correct functioneren niet ten goede komt. Indien een update leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Digital Natives B.V. zich inspinnen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen.
- 6.4. Digital Natives B.V. zal op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst de Diensten uitbreiden met aanvullende functionaliteiten. Digital Natives B.V. mag een verzoek echter weigeren als een functie naar haar professioneel oordeel tot storingen of tot compatibiliteitsproblemen met andere aspecten van een Dienst zal leiden.
- 6.5. Digital Natives B.V. is gerechtigd voor het toevoegen van aanvullende functionaliteiten een vergoeding te bedingen. Deze zal vooraf worden gemeld. Werkzaamheden vinden pas aanvang na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Het artikel over oplevering en aanvaarding is van overeenkomstige toepassing op de oplevering en aanvaarding van aanvullende functionaliteit. Na aanvaarding van een aanvullende functionaliteit zijn alle bepalingen omtrent beschikbaarheid en onderhoud daarop van overeenkomstige toepassing.
- 6.6. Uitsluitend indien dit expliciet afgesproken is, zal Digital Natives B.V. regelmatig reservekopieën maken van door Opdrachtgever op systemen van Digital Natives B.V. opgeslagen gegevens voor continuïteitsdoeleinden. Deze reservekopieën worden niet beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever maar alleen door Digital Natives B.V. gebruikt voor gegevensherstel bij continuïteitsproblemen. Het beschikbaar stellen van de reservekopieën of individuele bestanden daaruit is alleen mogelijk in bijzondere gevallen en tegen betaling van het gebruikelijke uurtarief van Digital Natives B.V..

Artikel 7. Beschikbaarheid van systemen

- 7.1. Indien een Dienst (mede) geleverd wordt via systemen, software en/of netwerken onder beheer van Digital Natives B.V., zal Digital Natives B.V. zich bij deze Dienst inspinnen om ononderbroken beschikbaarheid van hiervan te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever ten behoeve van de Dienst opgeslagen gegevens te realiseren.
- 7.2. Digital Natives B.V. biedt geen garanties over de ononderbroken beschikbaarheid tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide *Service Level Agreement*. Indien Opdrachtgever via het door Digital Natives B.V. opengestelde ticketsysteem signaleert dat de Diensten niet of niet volledig beschikbaar zijn, zal Digital Natives B.V. zo spoedig mogelijk de klacht onderzoeken en Opdrachtgever informeren.
- 7.3. Digital Natives B.V. zal zich inspinnen om de door haar gebruikte systemen, software en netwerken up-to-date te houden. Digital Natives B.V. is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Digital Natives B.V. is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- 7.4. Indien toegang tot een administratief account en/of een beheertool overeengekomen is zodat Opdrachtgever nader overeen te komen aspecten van de Dienst kan beheren, zal Digital Natives B.V. aan Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen.

- 7.5. Iedere actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker van Opdrachtgever gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Digital Natives B.V. te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
- 7.6. Digital Natives B.V. kan een maximum stellen aan de hoeveelheid processorcapaciteit, opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Bij overschrijding van dit maximum is Digital Natives B.V. bevoegd verder gebruik van de betreffende Dienst te beperken of te blokkeren, dan wel om een extra bedrag in rekening te brengen, conform de dan geldende bedragen voor extra dataverkeer of opslagruimte. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken maximum is bereikt.

Artikel 8. Gedragsregels omtrent inhoud

- 8.1. Indien een Dienst strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverde inhoud aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt daarbij het in dit artikel bepaalde.
- 8.2. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van inhoud in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen inhoud die
- smadelijk, lasterlijk, beledigend, kinderpornografisch, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
 - inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
 - hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
 - ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie ("spam") bevat, of
 - kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- 8.3. Het (doen) verspreiden van inhoud die erotisch of pornografisch is, is alleen toegestaan met aparte voorafgaande toestemming van Digital Natives B.V..
- 8.4. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige gebruikers van de Diensten of internetgebruikers te hinderen, overlast te veroorzaken of schade toe te brengen aan de systemen of netwerken. Het is Opdrachtgever verboden gegevens op te slaan of te verzenden dan wel processen op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit Digital Natives B.V., overige gebruikers van de Diensten of internetgebruikers hindert of schade kan toebrengen.
- 8.5. Indien naar het oordeel van Digital Natives B.V. sprake is van overtreding van bovenstaande leden, is Digital Natives B.V. gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om de overtreding te beëindigen of de impact te beperken. Hieronder valt onder meer het mogen blokkeren of ontoegankelijk maken van informatie. Indien Digital Natives B.V. kosten moet maken om de overtreding te beëindigen of de impact te beperken, worden deze op Opdrachtgever verhaald. Geen aansprakelijkheid wordt aanvaard voor de gevolgen van dergelijke maatregelen.
- 8.6. Wanneer voldoende aannemelijk is dat sprake is van onrechtmatig handelen jegens een derde, is Digital Natives B.V. voorts gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever of betrokken gebruikers aan deze derden beschikbaar te stellen. Digital Natives B.V. zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

Artikel 9. Domeinnamen, IP-adressen en VoIP-telefoonnummers

- 9.1. Indien een Dienst (mede) omvat dat Digital Natives B.V. voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, IP-adres en/of VoIP-telefoonnummers ("Nummers"), geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 9.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een Nummer gebeurt bij registrerende instanties, zoals de OPTA of de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een Nummer. Digital Natives B.V. vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 9.3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging van Digital Natives B.V., waarin vermeld wordt dat het Nummer is geregistreerd, of uit de daadwerkelijke ingebruikname van het Nummer het feit van registratie concluderen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 9.4. Opdrachtgever dient bij registratie de voorwaarden van de betreffende registrerende instantie te aanvaarden en deze na te leven. Digital Natives B.V. zal Opdrachtgever op deze voorwaarden wijzen.
- 9.5. Indien Digital Natives B.V. een domeinnaam of VoIP-telefoonnummer op haar naam registreert op verzoek van Opdrachtgever, zal Digital Natives B.V. medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam of dit VoIP-telefoonnummer.
- 9.6. Digital Natives B.V. is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een Nummer of voor het feit dat een Nummer tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Digital Natives B.V..
- 9.7. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Digital Natives B.V. gerechtigd de registratie van Nummers op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Artikel 10. Online backup

- 10.1. Indien onderdeel van de Diensten is het beschikbaar stellen van online backupfaciliteiten ("de Backupdienst"), zal Digital Natives B.V. aan Opdrachtgever toegang verschaffen tot een server waar Opdrachtgever door hem geselecteerde data kan opslaan (backup) en opvragen (restore). Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de keuze van de data die wordt opgeslagen en hoe vaak dit gebeurt.
- 10.2. Data wordt via de Backupdienst in versleutelde vorm opgeslagen middels de door Opdrachtgever zelf gekozen encryptiesleutel. Opdrachtgever begrijpt en aanvaardt dat zonder deze sleutel de data ontoegankelijk is en dat Digital Natives B.V. geen enkele manier heeft voor herstel van deze data zonder de sleutel.
- 10.3. De Backupdienst mag alleen worden gebruikt middels de door Digital Natives B.V. beschikbaar gestelde cliëntsoftware, waarop Opdrachtgever een gebruiksrecht ontvangt. is hierop van toepassing. Opdrachtgever dient de aanwijzingen over configuratie en specificaties van de Backupdienst van Digital Natives B.V. stipt op te volgen.
- 10.4. Opdrachtgever zal de encryptiesleutel noch de cliëntsoftware beschikbaar stellen aan derden buiten zijn organisatie, behalve indien deze uitsluitend voor Opdrachtgever diensten verricht.
- 10.5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor verificatie van de juistheid en volledigheid van de uitgevoerde backups. Slechts indien dit specifiek is afgesproken zal Digital Natives B.V. deze verantwoordelijkheid op zich nemen.

Artikel 11. Levering van VoIP-telefonie

- 11.1. Indien een Dienst strekt tot het faciliteren van Voice-over-IP telefonie door Digital Natives B.V., zal Digital Natives B.V. ten behoeve van Opdrachtgever een virtual private server (VPS) configureren en beschikbaar stellen aan Opdrachtgever. Met deze VPS kan Opdrachtgever
- 11.2. Voorts zal Digital Natives B.V. het overeengekomen aantal en types VoIP-telefoons beschikbaar stellen aan Opdrachtgever. Telefoons worden verhuurd waarbij op maandbasis wordt afgerekend, tenzij anders overeengekomen. Na beëindiging van de overeenkomst dienen de telefoons te worden geretourneerd.
- 11.3. De daadwerkelijke levering van de Dienst Voice-over-IP telefonie geschiedt door een of meer toeleveranciers van Digital Natives B.V., waarbij Opdrachtgever een overeenkomst met deze toeleverancier(s) sluit. Digital Natives B.V. bemiddelt bij de totstandkoming van deze overeenkomst en zal daarbij tijdig de door deze partijen gehanteerde prijzen en algemene voorwaarden ter hand stellen. Indien Opdrachtgever de prijzen en/of voorwaarden onaanvaardbaar vindt, zal Digital Natives B.V. de bemiddeling staken en is zij niet gehouden de Dienst verder te faciliteren.
- 11.4. Digital Natives B.V. zal zich inspannen om de toeleverancier(s) aan te sporen de overeenkomst met Opdrachtgever stipt na te leven, maar garandeert niet dat deze dit zal doen. Evenmin garandeert Digital Natives B.V. dat de Dienst te allen tijde beschikbaar zal zijn.
- 11.5. In geval van storingen of problemen bij het gebruik zal Digital Natives B.V. conform artikel 6 ondersteuning leveren en naar een oplossing zoeken.
- 11.6. Op verzoek van Opdrachtgever en tegen betaling van een overeengekomen vergoeding zal Digital Natives B.V. regelmatig backups maken van de VPS. Deze kunnen in geval van storingen of problemen worden teruggezet.

Artikel 12. Diensten via systemen van derden

- 12.1. Indien levering van Diensten plaats dient te vinden via websites, sociale media, betalingssystemen, door Google aangeboden diensten of andere diensten onder beheer van derden, is levering onderworpen aan de beschikbaarheid en de gebruiksvoorwaarden van de leveranciers van deze diensten.
- 12.2. Digital Natives B.V. kan niet garanderen dat deze derden op enig moment toestaan dat een Dienst geleverd wordt conform de offerte. Hetzelfde geldt indien relevante wet- of regelgeving levering van een Dienst bemoeilijkt of onmogelijk maakt. Digital Natives B.V. zal zich inspannen om bij verandering van dienstverlening door derden de betreffende Diensten aan te passen teneinde ongestoorde voortzetting zo veel mogelijk te realiseren. De kosten hiervoor worden als meerwerk gefactureerd aan Opdrachtgever.
- 12.3. Indien levering van Diensten gebruikmaking van accounts bij derden vereist, machtigt Opdrachtgever Digital Natives B.V. hierbij om in Opdrachtgever's naam accounts aan te maken bij deze derden en om alle daarbij benodigde gegevens van Opdrachtgever te mogen opgeven. Opdrachtgever is in deze gevallen formeel de partij die gebonden is aan de overeenkomst met deze derden.
- 12.4. Indien aan dergelijke diensten van derden kosten verbonden zijn, is Digital Natives B.V. hiertoe slechts gemachtigd met expliciete toestemming van Opdrachtgever. Deze toestemming wordt geacht te zijn gegeven indien de dienst genoemd is in de offerte.
- 12.5. Indien kosten van dergelijke diensten door de betreffende dienstverlener(s) direct aan Opdrachtgever berekend worden, dient Opdrachtgever de facturen tijdig te voldoen. Digital Natives B.V. kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet volledig leveren van een Dienst indien Opdrachtgever nalaat de betreffende facturen te voldoen.
- 12.6. Opdrachtgever aanvaardt dat de vindbaarheid van en zoekresultaten bij websites, diensten en/of zoekmachines van derden volledig bepaald wordt door de beheerders van de betreffende website-exploitanten, dienstverleners en/of zoekmachines. Digital Natives B.V. kan dan ook geen enkele garantie geven omtrent het te bereiken resultaat, maar zal zich inspannen om deze positie en zoekresultaten ten gunste van Opdrachtgever te beïnvloeden.

Artikel 13. Prijzen

- 13.1. Alle prijzen zijn exclusief eventuele omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Voorts zijn prijzen op de website van Digital Natives B.V. onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Alleen de prijzen in de offerte zijn bindend. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 13.2. Voor Diensten die periodiek geleverd worden, zal Opdrachtgever voor elke in de offerte vermelde termijn (of indien geen termijn vermeld is, jaarlijks) steeds bij vooruitbetaling het verschuldigde bedrag voldoen aan Digital Natives B.V.. Indien echter het termijnbedrag geheel of gedeeltelijk variabel is, bijvoorbeeld omdat het wordt vastgesteld op basis van daadwerkelijk verbruik gedurende de termijn, zal Opdrachtgever het variabele deel bij achterafbetaling voldoen aan Digital Natives B.V..
- 13.3. Digital Natives B.V. is eens per kalenderjaar gerechtigd de gehanteerde tarieven aan te passen met een maximum van 5%. Digital Natives B.V. zal Opdrachtgever ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, behoudens wanneer leveranciers van Digital Natives B.V. de prijzen verhogen en Digital Natives B.V. deze verhogingen zonder meerkosten doorberekent.

Artikel 14. Betalingsvoorwaarden

- 14.1. Digital Natives B.V. zal voor alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een factuur sturen aan Opdrachtgever. Digital Natives B.V. is gerechtigd elektronisch te factureren. Opdrachtgever zal de facturen betalen via de door Digital Natives B.V. aangewezen betalingsmogelijkheden.
- 14.2. De betalingstermijn van facturen van Digital Natives B.V. is 30 dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is zonder nadere ingebrekestelling over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.
- 14.3. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient dit binnen de betalingstermijn aan Digital Natives B.V. gemeld te worden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Digital Natives B.V. de melding heeft onderzocht. Indien Digital Natives B.V. na onderzoek concludeert dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.
- 14.4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de redelijke administratiekosten van Digital Natives B.V., plus de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 14.5. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 15. Geheimhouding

- 15.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
- 15.2. Digital Natives B.V. zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen onder beheer van Digital Natives B.V., tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Digital Natives B.V. daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In het eerste geval zal Digital Natives B.V. zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
- 15.3. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

- 16.1. Digital Natives B.V. is slechts aansprakelijk jegens Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Digital Natives B.V. voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.
- 16.2. Digital Natives B.V. is in geen geval aansprakelijk voor vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Digital Natives B.V. gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de overeenkomst vormt.
- 16.3. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens de vorige artikelen zal worden uitgekeerd is het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor zes maanden. Deze maximumbedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Digital Natives B.V..
- 16.4. De aansprakelijkheid van Digital Natives B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Digital Natives B.V. onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Digital Natives B.V. ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Digital Natives B.V. in staat is adequaat te reageren.
- 16.6. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Digital Natives B.V. kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan dertig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.
- 16.7. Opdrachtgever vrijwaart Digital Natives B.V. van alle juridische claims van derden met betrekking tot de door Opdrachtgever opgeslagen en/of doorgegeven gegevens via de systemen of Diensten van Digital Natives B.V..

Artikel 17. Duur en opzegging

- 17.1. Deze overeenkomst wordt aangegaan op de dag dat de laatste handtekening wordt geplaatst onder de offerte.
- 17.2. De overeenkomst wordt, tenzij anders afgesproken, geacht te zijn aangegaan voor een minimumtermijn van één jaar. De overeenkomst wordt bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor een opzegtermijn van twee maanden steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar.
- 17.3. Indien Opdrachtgever een consument is, wordt in het geval bedoeld in het vorige lid de overeenkomst na de minimumtermijn omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Opdrachtgever kan de overeenkomst steeds opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Mededeling hiervan kan via hetzelfde kanaal als waarlangs Opdrachtgever de aanvaarding heeft medegedeeld, alsmede schriftelijk of via het controlepaneel of administratief account (indien aanwezig).
- 17.4. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Digital Natives B.V. gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Digital Natives B.V. is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

Artikel 18. Wijzigingen in de overeenkomst

- 18.1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- 18.2. Digital Natives B.V. is echter steeds gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens 2 (twee) maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak (in de offerte of nadien gemaakt) echter nimmer opzij zetten.
- 18.3. Indien Opdrachtgever binnen deze 2 (twee) maanden bezwaar maakt, zal Digital Natives B.V. overwegen of zij voor Opdrachtgever een uitzondering wil maken ten aanzien van de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen. Zij zal van haar beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Digital Natives B.V. bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.

Artikel 19. Slotbepalingen

- 19.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 19.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Digital Natives B.V. gevestigd is.
- 19.3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 19.4. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
- 19.5. De door Digital Natives B.V. ontvangen of in haar ticketsysteem opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 19.6. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.