

Algemene Leveringsvoorwaarden

Internet Service Buro

Versie: 2.3

Datum: 7 juni 2026

Geldig voor: alle overeenkomsten gesloten vanaf 1 juni 2026, na definitieve vaststelling en correcte terhandstelling

Internet Service Buro wordt in dit document afgekort tot ISB.

documentstatus

Deze versie is opgesteld op basis van versie 2.1 en bevat aangescherpte bepalingen over consumentenrecht, wijziging van voorwaarden, incasso, AVG/verwerkersovereenkomst, externe leveranciers, domeinnamen, hosting, beveiliging, eigendomsvoorbehoud en geschillenoplossing.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Artikel 1. Definities	3
Artikel 2. Toepasselijkheid	3
Artikel 3. Aanbiedingen en offertes	4
Artikel 4. Tarieven en indexatie	4
Artikel 5. Facturatie	5
Artikel 6. Betaaltermijn en wanbetaling	5
Artikel 7. Eigendomsvoorbehoud	6
Artikel 8. Bestede uren en nacalculatie	6
Artikel 9. Abonnementsdiensten	6
Artikel 10. Supportcontracten en urenbudget.....	7
Artikel 11. Reiskosten	7
Artikel 12. Annulering van ingeplande werkzaamheden	8
Artikel 13. Uitvoering van diensten	8
Artikel 14. Diensten, producten en leveranciers van derden	8
Artikel 15. Verplichtingen van de opdrachtgever	9
Artikel 16. Beveiliging, toegang en gebruikersgedrag.....	9
Artikel 17. Meerwerk en wijzigingen	10
Artikel 18. Vertrouwelijkheid	10
Artikel 19. Privacy en verwerking van persoonsgegevens	11
Artikel 20. Domeinnamen, hosting en online diensten	11
Artikel 21. Intellectueel eigendom.....	12
Artikel 22. Aansprakelijkheid	12
Artikel 23. Overmacht.....	13
Artikel 24. Duur en beëindiging van de overeenkomst	13
Artikel 25. Klachten.....	13
Artikel 26. Toepasselijk recht en geschillenoplossing.....	14
Slotbepaling	14

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

ISB: Internet Service Buro, gevestigd aan de Franciscus Romanusweg 13, 6221 AE Maastricht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK nummer 14632798, vertegenwoordigd door Harold van Ingen.

Opdrachtgever: de (rechts)persoon die met ISB een overeenkomst aangaat voor de levering van diensten of producten. Deze voorwaarden zijn primair bedoeld voor zakelijke opdrachtgevers en maatschappelijke organisaties (non-profit). Consumenten behouden de rechten die hun dwingend door de wet worden toegekend.

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

Overeenkomst: de schriftelijke of digitale opdracht, offerte, het abonnement of enige andere overeenkomst op grond waarvan ISB diensten of producten levert aan de opdrachtgever.

Diensten: alle door ISB te leveren werkzaamheden, waaronder computerondersteuning, hosting, cloudopslag, workspace-beheer, domeinregistratie, beveiligingsadvies, technisch beheer en aanverwante diensten.

Producten: alle door of via ISB geleverde zaken, waaronder hardware, softwarelicenties, apparatuur, onderdelen en overige fysieke of digitale producten.

Diensten van derden: diensten, producten, platforms, netwerken, software, hosting, domeinregistraties, cloudomgevingen, telecomdiensten of andere voorzieningen die worden geleverd door externe leveranciers of aanbieders.

Helpdesk: de telefonische en online ondersteuningsdienst van ISB, bereikbaar op de tijden zoals vermeld in de desbetreffende overeenkomst of prijslijst.

Urenbudget: het totale aantal uren dat op jaarbasis beschikbaar is voor dienstverlening binnen een supportcontract, bestaande uit abonnementsuren en begroot meerwerk.

Persoonsgegevens: alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail of enig ander digitaal medium dat geschikt is voor opslag en raadpleging, tenzij anders bepaald.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij ISB diensten of producten levert aan de opdrachtgever, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.2 Door het verstrekken van een opdracht aan ISB, het accepteren van een offerte of het aangaan van een abonnement, verklaart de opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze voorwaarden en daarmee akkoord te gaan, mits deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een redelijke wijze aan de opdrachtgever beschikbaar zijn gesteld.

2.3 Eventuele inkoop- of algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij ISB deze schriftelijk heeft aanvaard.

2.4 Als een bepaling in deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. ISB en de opdrachtgever treden in dat geval in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen die de bedoeling van het oorspronkelijke artikel zo dicht mogelijk benadert.

2.5 ISB behoudt zich het recht voor deze Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk medegedeeld. Bij voortgezette afname van diensten na de ingangsdatum gelden de gewijzigde voorwaarden, tenzij de wijziging onredelijk bezwarend is of betrekking heeft op reeds overeengekomen kernprestaties waarvoor geen redelijke grond bestaat.

2.6 Wijzigingen kunnen onder meer noodzakelijk zijn vanwege wijzigingen in wet- en regelgeving, technische ontwikkelingen, gewijzigde diensten van derden, gewijzigde leveranciersvoorwaarden of aanpassingen in de dienstverlening van ISB.

2.7 Voor zover de opdrachtgever consument is, gelden bepalingen die afwijken van dwingend consumentenrecht niet of slechts voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

3.1 Alle aanbiedingen en offertes van ISB zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk een geldigheidstermijn is vermeld.

3.2 Offertes zijn geldig gedurende veertien (14) kalenderdagen na de offertedatum, tenzij anders vermeld. Na het verstrijken van deze termijn vervalt de offerte.

3.3 Vermelde prijzen van hardware en software zijn gebaseerd op dagprijzen en kunnen bij levering afwijken van de bij offerte vermelde richtprijzen, tenzij uitdrukkelijk een vaste prijs is overeengekomen.

3.4 De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie waarop ISB de offerte heeft gebaseerd. ISB is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever.

3.5 Een samengestelde offerte verplicht ISB niet tot het verrichten van een deel van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.6 Mondelinge toezeggingen binden ISB alleen indien en voor zover deze schriftelijk door ISB zijn bevestigd.

Artikel 4. Tarieven en indexatie

4.1 Alle tarieven van ISB zijn uitgedrukt in euro's en zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Het toepasselijke btw-tarief wordt apart vermeld op de factuur.

4.2 De tarieven zijn geldig voor het kalenderjaar waarvoor zij zijn gepubliceerd. ISB publiceert jaarlijks een actuele prijslijst.

4.3 Na afloop van het eerste contractjaar worden tarieven jaarlijks geïndexeerd conform de CBS-prijsindex voor huishoudens (CPI), tenzij schriftelijk anders overeengekomen. ISB stelt de opdrachtgever ten minste dertig (30) dagen voor de ingangsdatum schriftelijk op de hoogte van de indexatie.

4.4 Tariefwijzigingen als gevolg van overheidsmaatregelen, gewijzigde belastingtarieven, prijswijzigingen van leveranciers of gewijzigde kosten van diensten van derden kunnen worden doorberekend aan de opdrachtgever, voor zover deze kosten betrekking hebben op de overeengekomen dienstverlening.

4.5 Indien een tariefwijziging anders dan indexatie of doorberekening van externe kosten wezenlijk nadelig is voor de opdrachtgever, informeert ISB de opdrachtgever hierover vooraf. Voor consumenten geldt daarbij het wettelijke recht om de overeenkomst op te zeggen indien dit dwingendrechtelijk is vereist.

Artikel 5. Facturatie

5.1 Hardware, softwarelicenties en eenmalige producten worden gefactureerd op het moment van opdracht of levering, inclusief het eerste jaar onderhoud indien van toepassing.

5.2 Abonnementsdiensten worden vooraf gefactureerd voor de overeengekomen periode (maand, kwartaal of jaar).

5.3 Supportcontracten worden vooruit gefactureerd voor de gehele overeengekomen looptijd, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk is afgesproken dat facturering per kwartaal plaatsvindt.

5.4 Bestede uren worden op basis van nacalculatie maandelijks achteraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

5.5 ISB is gerechtigd elektronisch te factureren. De opdrachtgever aanvaardt elektronische facturen als gelijkwaardig aan papieren facturen.

5.6 Bezwaren tegen een factuur dienen binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd aan ISB te worden gemeld. Het betwiste deel van een factuur schort de betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel niet op.

Artikel 6. Betaaltermijn en wanbetaling

6.1 De betalingstermijn voor facturen van ISB bedraagt veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.2 Abonnementsdiensten dienen bij voorkeur per maand vooraf te worden voldaan via een doorlopende euro-incassomachtiging.

6.3 Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever, zonder dat een nadere aanmaning of ingebrekestelling vereist is, de wettelijke rente voor handelstransacties verschuldigd over het openstaande bedrag, te berekenen vanaf de vervaldag. Voor consumenten geldt de wettelijke regeling voor consumententransacties.

6.4 Indien ISB de vordering uit handen geeft aan een incassobureau of deurwaarder, zijn alle daarmee verband houdende buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever. Voor zover wettelijk toegestaan bedragen de buitengerechtelijke incassokosten minimaal 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 40,00. Indien de opdrachtgever consument is, worden incassokosten berekend conform de wettelijke regeling.

6.5 ISB is gerechtigd de dienstverlening op te schorten zolang een openstaande en opeisbare vordering niet is voldaan, na hiervan schriftelijk mededeling te hebben gedaan aan de opdrachtgever. ISB is niet aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever hierdoor lijdt, tenzij de opschorting naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

6.6 De opdrachtgever is niet gerechtigd vergoedingen te verrekenen met vorderingen op ISB, noch betalingen op te schorten vanwege een gestelde tekortkoming door ISB, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

6.7 Indien betaling uitblijft, is ISB gerechtigd reeds geplande werkzaamheden uit te stellen totdat betaling heeft plaatsgevonden of voldoende zekerheid is gesteld.

Artikel 7. Eigendomsvoorbehoud

7.1 Alle door ISB geleverde producten blijven eigendom van ISB totdat de opdrachtgever alle bedragen die hij op grond van de overeenkomst aan ISB verschuldigd is, volledig heeft voldaan.

7.2 Zolang het eigendom van geleverde producten niet op de opdrachtgever is overgegaan, mag de opdrachtgever deze producten niet verpanden, verkopen, verhuren, uitlenen, vervreemden of op enige andere wijze bezwaren.

7.3 De opdrachtgever is gehouden zorgvuldig om te gaan met producten die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd en deze herkenbaar als eigendom van ISB te bewaren, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.

7.4 Indien de opdrachtgever tekortschiet in zijn betalingsverplichtingen, is ISB gerechtigd geleverde producten waarop eigendomsvoorbehoud rust terug te nemen. De opdrachtgever verleent ISB alle redelijke medewerking die daarvoor nodig is.

7.5 Het eigendomsvoorbehoud laat eventuele gebruiksrechten op software of licenties van derden onverlet. Voor software en licenties gelden tevens de voorwaarden van de betreffende licentiegever of leverancier.

Artikel 8. Bestede uren en nacalculatie

8.1 Wanneer diensten worden verleend op basis van nacalculatie, worden de bestede uren bijgehouden door ISB. De registratie van ISB geldt als volledig bewijs, tenzij de opdrachtgever tegenbewijs levert.

8.2 Reistijd van en naar de locatie van de opdrachtgever telt mee als bestede tijd en wordt verrekend met het urenbudget uit het supportcontract, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

8.3 Gewerkte uren worden afgerond op kwartieren (15 minuten).

8.4 Op verzoek verstrekt ISB een overzicht van de bestede uren per maand of per kwartaal.

8.5 Werkzaamheden die buiten reguliere werktijden plaatsvinden, kunnen tegen een afwijkend tarief worden uitgevoerd indien dit vooraf schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 9. Abonnementsdiensten

9.1 Abonnementsdiensten gaan in op de datum zoals vermeld in de overeenkomst of bevestiging en worden voor de overeengekomen duur aangegaan.

9.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen duur, wordt een abonnement aangegaan voor de duur van één jaar.

9.3 Abonnementen worden telkens automatisch verlengd met de oorspronkelijke duur, tenzij de opdrachtgever of ISB de overeenkomst uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van de lopende periode schriftelijk opzegt.

9.4 Tussentijdse opzegging van een abonnement is niet mogelijk, tenzij ISB daarmee schriftelijk instemt. Bij tussentijdse beëindiging blijft de opdrachtgever het abonnementsbedrag verschuldigd voor de resterende looptijd.

9.5 Voor zover de opdrachtgever consument is, gelden de wettelijke regels voor verlenging en opzegging van abonnementen.

Artikel 10. Supportcontracten en urenbudget

10.1 Het urenbudget van een supportcontract bestaat uit het aantal abonnementsuren en het maximale begroot meerwerk, zoals omschreven in de overeenkomst of bijbehorende bijlage.

10.2 Meerwerk boven het maximale urenbudget wordt uitsluitend uitgevoerd na schriftelijk akkoord van de opdrachtgever op een vooraf verstrekte offerte.

10.3 Niet-gebruikte uren binnen het urenbudget worden aan het einde van het contractjaar niet uitbetaald en kunnen niet worden meegenomen naar het volgende jaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10.4 Reparatie of hardware-uitbreiding van apparatuur valt niet binnen het urenbudget en wordt als meerwerk uitgevoerd op basis van een offerte. Materiaalkosten zijn altijd voor rekening van de opdrachtgever.

10.5 Werkzaamheden aan infrastructuur (elektra, netwerk, telefonie, deurbelinstallatie en centrale-antenne-inrichting) worden altijd op basis van een afzonderlijke offerte uitgevoerd.

10.6 ISB streeft ernaar vragen en meldingen te behandelen binnen twaalf (12) uur na de eerste melding via de helpdesk. Deze reactietijd is een inspanningsverplichting en geen resultaatgarantie.

10.7 Een supportcontract geeft recht op ondersteuning binnen de overeengekomen omvang. Het geeft geen recht op onbeperkte beschikbaarheid, permanente monitoring of 24/7-dienstverlening, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 11. Reiskosten

11.1 Indien werkzaamheden worden verricht op locatie van de opdrachtgever, worden reiskosten in rekening gebracht conform de onderstaande tarieven.

Bij een actief supportcontract:

Afstand (enkele reis)	Tarief per km (excl. btw)
Tot en met 30 km	€ 0,25
Meer dan 30 km	€ 0,35

De reiskosten worden berekend op basis van de werkelijke reisafstand en reistijd tussen de ISB-vestiging en de werklocatie van de opdrachtgever op de dag van het bezoek. De reistijd wordt verrekend met het urenbudget.

Zonder supportcontract:

Afstand (enkele reis)	Tarief (excl. btw)
Tot en met 30 km	€ 35,00
Meer dan 30 km	€ 135,00

11.2 Indien de werklocatie op meer dan 30 km van de ISB-vestiging ligt en een langdurig bezoek wordt gepland, kan ISB vooraf een offerte voor reis- en verblijfskosten verstrekken.

11.3 Parkeerkosten, tol, verblijfskosten en andere aantoonbare reisgerelateerde kosten kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht indien deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Artikel 12. Annulering van ingeplande werkzaamheden

12.1 Ingeplande werkzaamheden kunnen door de opdrachtgever worden geannuleerd. Bij niet-tijdige annulering worden annuleringskosten in rekening gebracht volgens het onderstaande schema.

Termijn van annulering	Annuleringskosten
Meer dan 5 werkdagen voor de geplande datum	Geen
Tussen 3 en 5 werkdagen voor de geplande datum	50% van de totale geplande kosten (uren × uurtarief)
Minder dan 3 werkdagen voor de geplande datum	100% van de totale geplande kosten (uren × uurtarief)

12.2 Annulering dient schriftelijk te geschieden. Als datum van annulering geldt de dag waarop de schriftelijke bevestiging door ISB is ontvangen.

12.3 Indien ISB door overmacht of onvoorziene omstandigheden de werkzaamheden moet verplaatsen, worden geen annuleringskosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. ISB plant in dat geval in overleg met de opdrachtgever een nieuwe datum.

Artikel 13. Uitvoering van diensten

13.1 ISB voert de overeengekomen diensten uit met de zorg van een goed vakman. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een resultaat is toegezegd, berusten alle diensten van ISB op een inspanningsverplichting.

13.2 ISB is vrij in de keuze van de wijze van uitvoering, tenzij de overeenkomst anders bepaalt. ISB is gerechtigd werkzaamheden uit te laten voeren door derden, voor zover dit de kwaliteit van de dienstverlening niet negatief beïnvloedt.

13.3 Indien de opdrachtgever afwijkt van adviezen of aanbevelingen van ISB, of een wens doorzet die ISB als onrealistisch, onveilig of technisch onuitvoerbaar heeft aangemerkt, is ISB niet aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.

13.4 ISB is niet gehouden aanwijzingen van de opdrachtgever op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen, tenzij ISB daarmee schriftelijk instemt. Indien ISB dergelijke aanwijzingen desondanks opvolgt, kunnen de bijbehorende werkzaamheden als meerwerk in rekening worden gebracht.

13.5 De door ISB genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn indicatief van aard. ISB streeft naar naleving, maar is niet aansprakelijk voor overschrijding, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van ISB.

13.6 ISB mag tijdelijke maatregelen nemen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor continuïteit, beveiliging of herstel van diensten, zoals het tijdelijk beperken van toegang, het toepassen van beveiligingsupdates of het isoleren van een systeem bij een vermoedelijk beveiligingsincident.

Artikel 14. Diensten, producten en leveranciers van derden

14.1 Indien ISB bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaakt van diensten, producten of infrastructuur van derden, gelden naast deze voorwaarden ook de voorwaarden, licentievoorwaarden en gebruiksregels van die derden.

14.2 ISB is niet verantwoordelijk voor wijzigingen in prijzen, voorwaarden, beschikbaarheid, functionaliteit, licenties, ondersteuning of technische werking van diensten van derden, tenzij ISB daarop directe invloed heeft of schriftelijk anders is overeengekomen.

14.3 Indien een derde leverancier zijn diensten wijzigt, beperkt, opschort, beëindigt of in prijs verhoogt, mag ISB de gevolgen daarvan doorberekenen of de dienstverlening aanpassen, voor zover dit redelijk en noodzakelijk is voor de voortzetting van de overeenkomst.

14.4 ISB spant zich in om de opdrachtgever tijdig te informeren over relevante wijzigingen bij derden die gevolgen kunnen hebben voor de dienstverlening, voor zover ISB daarvan op de hoogte is.

14.5 ISB is niet aansprakelijk voor storingen, beveiligingsincidenten, dataverlies, beperkingen of tekortkomingen die hun oorzaak vinden in diensten, producten of infrastructuur van derden, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van ISB.

Artikel 15. Verplichtingen van de opdrachtgever

15.1 De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie en medewerking die ISB nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig en volledig beschikbaar worden gesteld. De opdrachtgever staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens.

15.2 De opdrachtgever wijst één contactpersoon aan die bevoegd is namens de opdrachtgever besluiten te nemen en die als aanspreekpunt fungeert voor ISB gedurende de uitvoering van de werkzaamheden.

15.3 Indien werkzaamheden plaatsvinden op de locatie van de opdrachtgever, zorgt de opdrachtgever tijdig en kosteloos voor de benodigde faciliteiten, zoals toegang tot de werkplek, netwerkaansluiting, benodigde apparatuur en een veilige werkomgeving.

15.4 Voor zover beheer, configuratie of gebruik niet uitdrukkelijk onderdeel is van de door ISB overeengekomen dienstverlening, is de opdrachtgever daarvoor zelf verantwoordelijk.

15.5 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van adequate back-ups van zijn gegevens, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk als dienst door ISB wordt geleverd.

15.6 Schade of vertraging die ontstaat door niet, niet-tijdige of onjuiste aanlevering van informatie of benodigde medewerking door de opdrachtgever, is voor rekening en risico van de opdrachtgever.

15.7 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van wet- en regelgeving die op zijn eigen organisatie, gegevens, gebruikers en bedrijfsprocessen van toepassing is.

Artikel 16. Beveiliging, toegang en gebruikersgedrag

16.1 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik van accounts, wachtwoorden, toegangsmiddelen, apparatuur en systemen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

16.2 De opdrachtgever zorgt ervoor dat gebruikers binnen zijn organisatie zorgvuldig omgaan met toegangsgegevens, geen wachtwoorden delen, passende beveiligingsmaatregelen treffen en beveiligingsadviezen van ISB opvolgen voor zover deze redelijk zijn.

16.3 Indien ISB multi-factor-authenticatie, beveiligingsupdates, wachtwoordbeleid of andere beveiligingsmaatregelen adviseert en de opdrachtgever deze maatregelen niet of niet tijdig doorvoert, is ISB niet aansprakelijk voor schade die daardoor ontstaat.

16.4 De opdrachtgever meldt beveiligingsincidenten, vermoedens van misbruik, verlies van apparatuur, onbevoegde toegang of datalekken zo spoedig mogelijk aan ISB, voor zover deze incidenten gevolgen kunnen hebben voor door ISB geleverde of beheerde diensten.

16.5 ISB mag bij een vermoedelijk beveiligingsincident tijdelijke maatregelen nemen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om schade te beperken, waaronder het blokkeren van accounts, beperken van toegang, isoleren van systemen of opschorten van bepaalde diensten.

16.6 ISB is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door zwakke wachtwoorden, gedeelde accounts, nalatig gebruikersgedrag, onbevoegd gebruik door derden of het niet opvolgen van redelijke beveiligingsadviezen, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van ISB.

Artikel 17. Meerwerk en wijzigingen

17.1 Werkzaamheden die buiten de omvang van de overeengekomen opdracht vallen, worden als meerwerk beschouwd. Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na schriftelijk akkoord van de opdrachtgever.

17.2 ISB is gerechtigd voor meerwerk zijn gebruikelijke uurtarief in rekening te brengen. Bij een contract met een vastgesteld urenbudget geldt het meerwerkprotocol zoals beschreven in artikel 10.

17.3 Wijzigingen in de opdracht kunnen leiden tot aanpassing van de planning of levertijd. ISB informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de gevolgen van een wijziging.

17.4 Voor meerwerk boven een bedrag van € 250,00 excl. btw verstrekt ISB vooraf een schriftelijke offerte. Werkzaamheden worden pas gestart na ontvangst van het schriftelijk akkoord van de opdrachtgever.

17.5 Klein aanvullend werk dat redelijkerwijs noodzakelijk is om een opdracht technisch correct of veilig af te ronden, kan als meerwerk in rekening worden gebracht, mits de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd.

Artikel 18. Vertrouwelijkheid

18.1 ISB behandelt alle informatie die de opdrachtgever in het kader van de overeenkomst verstrekt als vertrouwelijk, tenzij de opdrachtgever aangeeft dat de informatie niet vertrouwelijk is of ISB op grond van een wettelijke verplichting gehouden is de informatie te verstrekken.

18.2 ISB deelt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever niet met derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of een wettelijke verplichting dit vereist.

18.3 De verplichting tot vertrouwelijkheid geldt niet voor informatie die: (a) reeds publiekelijk bekend was op het moment van verstrekking; (b) reeds in bezit van ISB was zonder geheimhoudingsverplichting; of (c) door ISB onafhankelijk is ontwikkeld.

18.4 ISB zorgt ervoor dat medewerkers en eventueel ingeschakelde derden die toegang hebben tot vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever, zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

18.5 De vertrouwelijkheidsverplichting geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en vijf (5) jaar na beëindiging daarvan.

Artikel 19. Privacy en verwerking van persoonsgegevens

19.1 ISB verwerkt persoonsgegevens van de opdrachtgever en diens medewerkers uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

19.2 ISB houdt van de opdrachtgever een minimum aan gegevens bij, te weten: naam, contactgegevens, facturatiegegevens en gegevens die noodzakelijk zijn voor de technische uitvoering van de diensten. Gegevens worden niet gedeeld met derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of een wettelijke verplichting dit vereist.

19.3 Indien ISB in het kader van de dienstverlening toegang heeft tot persoonsgegevens waarvoor de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke optreedt, zoals gebruikersgegevens in een cloud-, hosting-, back-up- of samenwerkingsomgeving, treedt ISB op als verwerker in de zin van de AVG.

19.4 Indien ISB optreedt als verwerker in de zin van de AVG, sluiten partijen vóór aanvang van die verwerking een afzonderlijke verwerkersovereenkomst, tenzij deze afspraken al schriftelijk in de hoofdovereenkomst zijn opgenomen.

19.5 ISB neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen onbevoegde toegang, verlies of misbruik, rekening houdend met de aard van de dienstverlening, de stand van de techniek en de redelijkerwijs te verwachten risico's.

19.6 Bij een datalek dat mogelijk gevolgen heeft voor de opdrachtgever of diens gebruikers, stelt ISB de opdrachtgever hiervan zonder onredelijke vertraging op de hoogte, zodat de opdrachtgever zijn wettelijke meldingsplichten kan nakomen. De meldingsplicht aan de Autoriteit Persoonsgegevens berust bij de verwerkingsverantwoordelijke, tenzij ISB zelf als verwerkingsverantwoordelijke optreedt.

19.7 Na beëindiging van de overeenkomst verwijdt ISB persoonsgegevens van de opdrachtgever binnen een redelijke termijn, tenzij een wettelijke bewaartermijn van toepassing is of partijen schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt over overdracht, archivering of verwijdering.

Artikel 20. Domeinnamen, hosting en online diensten

20.1 Indien ISB domeinnamen, hosting, cloudopslag, e-mail, DNS, certificaten of andere online diensten levert of beheert, gebeurt dit mede onder de voorwaarden en technische regels van de betreffende registrar, registry, hostingprovider, certificaatautoriteit of andere externe aanbieder.

20.2 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van registratiegegevens die nodig zijn voor domeinnamen, certificaten, hostingaccounts en andere online diensten.

20.3 De opdrachtgever dient opzegging, verhuizing of wijziging van domeinnamen, hosting of online diensten tijdig schriftelijk aan ISB door te geven, rekening houdend met verlengtermijnen en verwerkingstijden van externe aanbieders.

20.4 ISB is niet aansprakelijk voor verlies, opschorting of verval van domeinnamen, certificaten of online diensten indien dit het gevolg is van te late betaling, onjuiste gegevens, te late instructies van de opdrachtgever of handelingen van externe aanbieders.

20.5 ISB mag online diensten tijdelijk beperken, blokkeren of opschorten indien sprake is van misbruik, beveiligingsrisico's, spam, malware, overbelasting, onrechtmatig gebruik of een verzoek of verplichting van een externe aanbieder of bevoegde instantie.

20.6 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud, bestanden, data en communicatie die hij via hosting, cloudopslag, e-mail of andere online diensten opslaat, publiceert, verzendt of laat verzenden.

Artikel 21. Intellectueel eigendom

21.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door ISB ontwikkelde of gebruikte software, tools, methoden, documentatie en overige materialen blijven eigendom van ISB of diens licentiegevers. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het niet-exclusieve gebruiksrecht dat in de overeenkomst is omschreven.

21.2 Materialen, documenten of andere werken die de opdrachtgever aan ISB verstrekt voor de uitvoering van de diensten, blijven eigendom van de opdrachtgever. De opdrachtgever verleent ISB het recht deze materialen te gebruiken voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

21.3 De opdrachtgever garandeert dat het gebruik van door hem verstrekte materialen geen inbreuk maakt op rechten van derden en vrijwaart ISB voor aanspraken van derden in dit verband.

21.4 Indien ISB in het kader van de opdracht specifiek voor de opdrachtgever materialen ontwikkelt, en partijen schriftelijk overeenkomen dat de intellectuele eigendomsrechten daarop aan de opdrachtgever worden overgedragen, vindt die overdracht pas plaats na volledige betaling van alle verschuldigde vergoedingen.

21.5 ISB behoudt het recht om algemene kennis, ervaring, werkwijzen, ideeën, scripts, configuraties, templates en technische oplossingen die tijdens de uitvoering van de opdracht zijn opgedaan of ontwikkeld, ook voor andere opdrachten te gebruiken, voor zover daarbij geen vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever wordt gedeeld.

Artikel 22. Aansprakelijkheid

22.1 De totale aansprakelijkheid van ISB wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op enige andere rechtsgrond is beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot ten hoogste het bedrag dat de opdrachtgever in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan ISB heeft betaald op grond van de desbetreffende overeenkomst, tenzij schriftelijk een andere aansprakelijkheidslimiet is overeengekomen.

22.2 Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten. Hieronder valt onder meer: gevolgschade, gederfde omzet of winst, gemiste besparingen, verlies van data, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden jegens de opdrachtgever, reputatieschade en immateriële schade.

22.3 ISB is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van: (a) onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door de opdrachtgever; (b) onjuist gebruik van door ISB geleverde producten of diensten; (c) het niet opvolgen van redelijke adviezen van ISB; (d) handelen of nalaten van derden; (e) storingen bij externe aanbieders zoals hostingproviders, telecomproviders of leveranciers van hardware of software; (f) nalatig beveiligings- of gebruikersgedrag van de opdrachtgever of diens gebruikers.

22.4 ISB is niet aansprakelijk voor het verlies van data van de opdrachtgever, tenzij het verlies het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove nalatigheid van ISB. De opdrachtgever draagt zelf zorg voor adequate back-ups, tenzij het maken van back-ups uitdrukkelijk schriftelijk als dienst door ISB wordt geleverd.

22.5 De beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zoals beschreven in dit artikel gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ISB of diens leidinggevenden.

22.6 Een vordering tot schadevergoeding dient zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen twaalf (12) maanden na het moment waarop de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, schriftelijk bij ISB te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht op schadevergoeding, voor zover wettelijk toegestaan.

22.7 Voor zover de opdrachtgever consument is, gelden de beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid slechts voor zover deze wettelijk zijn toegestaan.

Artikel 23. Overmacht

23.1 ISB is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting als nakoming wordt belemmerd door overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: iedere van de wil van ISB onafhankelijke omstandigheid die nakoming tijdelijk of blijvend verhindert, waaronder in ieder geval begrepen: storingen bij externe aanbieders (hosting, internet, energie), uitval van hardware of software van derden, overheidsmaatregelen, brand, (natuur)rampen, pandemieën, stakingen, cybercriminaliteit, oorlog of terrorisme.

23.2 ISB stelt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte van een overmachtssituatie.

23.3 Indien een overmachtssituatie langer dan zestig (60) kalenderdagen voortduurt, heeft elk der partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden voor het deel dat door de overmacht wordt getroffen. Hetgeen al is uitgevoerd wordt naar evenredigheid afgerekend; verdere schadevergoeding is niet verschuldigd.

23.4 Onder overmacht wordt niet verstaan een betalingsonmacht van de opdrachtgever.

Artikel 24. Duur en beëindiging van de overeenkomst

24.1 Overeenkomsten voor bepaalde tijd eindigen van rechtswege na het verstrijken van de overeengekomen duur, tenzij zij worden verlengd conform artikel 9.3.

24.2 Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen door elk der partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

24.3 Elk der partijen is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder rechterlijke tussenkomst, indien: (a) de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen en, na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn van ten minste veertien (14) dagen, de tekortkoming niet herstelt; (b) de andere partij surseance van betaling aanvraagt of failliet wordt verklaard; (c) de andere partij haar bedrijfsactiviteiten staakt of liquideert.

24.4 In geval van beëindiging om welke reden dan ook, blijven de reeds verschuldigde vergoedingen opeisbaar. Reeds gefactureerde bedragen worden niet terugbetaald, tenzij de beëindiging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van ISB of dwingend recht anders bepaalt.

24.5 Na beëindiging van de overeenkomst verleent ISB op verzoek van de opdrachtgever redelijke medewerking aan de overdracht van gegevens of diensten aan een andere aanbieder, tegen het dan geldende uurtarief.

24.6 ISB is gerechtigd medewerking aan overdracht of export van gegevens op te schorten zolang opeisbare facturen onbetaald zijn, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is of dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 25. Klachten

25.1 Klachten over de uitvoering van de dienstverlening dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na ontdekking, schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij ISB te worden ingediend.

25.2 ISB neemt klachten serieus en streeft ernaar binnen tien (10) werkdagen schriftelijk te reageren. Bij complexe klachten informeert ISB de opdrachtgever over de verwachte behandeltermijn.

25.3 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever niet op, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

25.4 Klachten kunnen worden ingediend via het e-mailadres of postadres van ISB zoals vermeld op de offerte of factuur.

25.5 Indien de klacht terecht is en herstel mogelijk is, krijgt ISB een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.

Artikel 26. Toepasselijk recht en geschillenoplossing

26.1 Op alle overeenkomsten tussen ISB en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

26.2 Partijen streven ernaar geschillen in goed onderling overleg op te lossen. Indien partijen er niet in slagen het geschil in onderling overleg te beslechten, verplichten zij zich eerst te trachten het geschil op te lossen door middel van mediation. De partij die de mediation wenst te starten, nodigt de andere partij schriftelijk uit voor een gezamenlijk mediationgesprek. Beide partijen nemen in goede trouw deel aan ten minste één gezamenlijke mediationssessie.

26.3 De mediationverplichting geldt niet indien sprake is van spoedeisend belang, incasso van opeisbare vorderingen, conservatoire maatregelen, dreigende schade, beveiligingsincidenten of andere situaties waarin onmiddellijke rechtsmaatregelen noodzakelijk zijn.

26.4 Indien mediation niet leidt tot een oplossing, of indien een partij weigert deel te nemen aan mediation terwijl geen uitzondering als bedoeld in artikel 26.3 van toepassing is, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht, tenzij de wet dwingend een andere rechter voorschrijft.

26.5 Het bepaalde in dit artikel laat onverlet het recht van ISB om via de rechter nakoming te vorderen of conservatoire maatregelen te treffen indien de omstandigheden dit rechtvaardigen.

Slotbepaling

Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn opgesteld door Internet Service Buro. ISB beveelt de opdrachtgever aan om bij twijfel over de toepassing of uitleg van deze voorwaarden contact op te nemen met ISB of een juridisch adviseur te raadplegen.

Internet Service Buro

Harold van Ingen

Franciscus Romanusweg 13

6221 AE Maastricht

E-mail: harold.van.ingen@isb.nl