

ALGEMENE VOORWAARDEN

MARBLE IT

KVK-NUMMER: 62915991
DWARSWEG 23
5301 KB ZALTBOMMEL

ALGEMEEN

1. DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden soms bepaalde begrippen gebruikt. Om duidelijkheid te scheppen verstaan we het volgende onder de begrippen:

- A. **Afnemer**
 - i. De wederpartij van Marble IT bij een overeenkomst.
- B. **Beheer**
 - i. Preventief, Adaptief en Correctief Beheer, dit kan zowel ter plaatse bij afnemer of via een Remote Beheerverbinding.
- C. **Consultancy**
 - i. Advisering over ICT-vraagstukken, waaronder ook advisering over de inrichting en het gebruik van de ICT-voorziening.
- D. **Offerte**
 - i. Het document of de documenten, ongeacht de benaming daarvan, waarin Marble IT de afnemer een aanbod doet tot het leveren van producten of diensten met daarin een termijn voor aanvaarding.
- E. **SLA**
 - i. Deze afkorting staat voor Service Level Agreement. Dit behelst de overeenkomst waarin de omvang van de dienstverlening is vastgelegd.

2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE VOORWAARDEN

- A. **Algemeen en Specifiek**
 - i. De algemene voorwaarden van Marble IT bestaan uit het onderhavige onderdeel 'Algemeen' en de hiernavolgende afzonderlijke modules. Deze modules worden, naast het onderhavige onderdeel 'Algemeen' al naar gelang de opdracht afzonderlijk in de offerte, aanbieding of overeenkomst van toepassing verklaard:
 - A.1.a *Module A: Hosting en Domeinregistratie*
 - A.1.b *Module B: Webdevelopment*
 - A.1.c *Module C: Ondersteuning op Afstand*
 - A.1.d *Module D: Levering van Certificaatdiensten*
 - A.1.e *Module E: Consultancy en Advisering*
 - A.1.f *Module F: Verkoop ICT, Telecommunicatie en kantoorapparatuur*
 - A.1.g *Module G: Onderhoud ICT, Telecommunicatie en kantoorapparatuur*

Daar waar in Marble IT de term Algemene Voorwaarden gebruikt, wordt daaronder, naast het onderhavige gedeelte 'Algemeen' mede verstaan een of meer van de specifieke modules welke op de overeenkomst van toepassing zijn verklaard.
- B. **Op alle rechtsbetrekkingen**
 - i. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen waarbij Marble IT als verkoper, Marble IT van zaken of dienstverlener optreedt en op iedere aanbieding, offerte of overeenkomst tussen Marble IT en de afnemer. In het geval de koper geen consument betreft wil dat voor de duidelijkheid ook zeggen dat de toepasselijkheid van door de koper/afnemer gehanteerde algemene voorwaarden hierbij uitdrukkelijk van de hand wordt gewezen.
- C. **Bij nietigheid of vernietiging van bepalingen**
 - i. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Onderling overleg tussen Marble IT en de afnemer zal volgen om tot overeenstemming te komen.



3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

A. Offertes

- i. Als Marble IT een offerte opstelt dan zijn deze te allen tijde vrijblijvend.
- ii. Als Marble IT een offerte opstelt dan zijn deze altijd gedurende 30 dagen na datum van de offerte geldig, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- iii. Als Marble IT een offerte opstelt dan zijn de vermelde prijzen altijd in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- iv. Als Marble IT voorcalculaties en begrotingen maakt zijn deze altijd van indicatief karakter. Dat wil zeggen dat de afnemer hier geen rechten of verwachtingen aan kan ontleen. Marble IT is wanneer dit schriftelijk is overeengekomen gehouden de afnemer te informeren wanneer een overschrijding van voorcalculatie of begroting dreigt.
- v. Als de afnemer een budget kenbaar maakt aan Marble IT kan dit nimmer als een tussen partijen overeengekomen vaste prijs gelden voor de door Marble IT te verrichten prestaties.

B. Overeenkomst

- i. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de afnemer van het aanbod en het voldoen aan de eventueel daarbij door Marble IT gestelde voorwaarden.

4. GEBREKEN BIJ DIENSTVERLENING

A. Termijn

- i. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de afnemer binnen 7 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Marble IT.
- ii. Indien een klacht gegrond is, zal Marble IT de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de afnemer zinloos is geworden. Dit laatste dient door de afnemer gemotiveerd aangetoond te worden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Marble IT slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 8.

5. AANSPRAKELIJKHEID EN RISICO

A. Aansprakelijkheid met betrekking tot dienstverlening

- i. Alle andere dan in de hierboven bedoelde aansprakelijkheid van Marble IT is beperkt tot 1 maal de factuurwaarde.
- ii. Deze beperking is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde vrijwaringsverplichting van Marble IT.
- iii. De aansprakelijkheid van Marble IT voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van afnemer, schade verband houdende met het gebruik van door afnemer aan Marble IT voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door afnemer aan Marble IT voorgeschreven toeMarble IT van Marble IT is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Marble IT wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- iv. Bovenstaande beperkingen gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van Marble IT of haar bedrijfsleiding.
- v. Verder gelden voor de aansprakelijkheid de wettelijke regels.

B. Risico

- i. Onder risico onder andere maar niet uitsluitend wordt verstaan het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur en databestanden.
- ii. Op het moment dat Marble IT de feitelijke beschikkingsmacht overdraagt op de afnemer of een hulppersoon van de afnemer, van datgene wat is vervaardigd of gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gaat het risico over op de afnemer.

6. BETALING

A. Termijn

- i. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar IBAN NL25INGB0002104858 t.n.v. Marble IT te Schiedam.
- ii. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de afnemer in verzuim; de afnemer is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van wettelijke rente + 2%.



Versie december 2020

- iii. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de afnemer of wanneer toepassing van de schuldsaneringsregeling ten aanzien van afnemer wordt uitgesproken zullen de verplichtingen van de afnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

7. INCASSOKOSTEN

A. Alle kosten

- i. Indien de afnemer niet of niet tijdig één van zijn verplichtingen nakomt, dan komen, naast de overeengekomen prijs en kosten, alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de afnemer, waaronder ook vallen de kosten voor het opstellen en verzenden van aanmaningen, het doen van een schikkingsvoorstel en het inwinnen van inlichtingen.
- ii. De afnemer is jegens Marble IT de door Marble IT gemaakte gerechtelijke kosten verschuldigd in alle instanties, behoudens voor zover de afnemer aantoont dat deze onredelijk hoog zijn.
- iii. Dit geldt alleen indien Marble IT en de afnemer met betrekking tot een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn een gerechtelijke procedure voeren en een rechterlijke uitspraak in kracht van gewijsde gaat waarbij de afnemer volledig of in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld.

8. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

A. Beëindiging door Marble IT

- i. De vorderingen van Marble IT op de afnemer zijn onmiddellijk opeisbaar indien:
 - A.1.a Na het sluiten van de overeenkomst aan Marble IT ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de afnemer niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - A.1.b Marble IT de afnemer heeft verzocht zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid binnen de gestelde termijn uitblijft dan wel onvoldoende is.
- ii. In de genoemde gevallen is Marble IT bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst te beëindigen, één en ander onverminderd het recht om schadevergoeding te vorderen.
- iii. Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan Marble IT zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat nakoming van de verplichting onder de overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is Marble IT bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

9. WIJZIGINGEN VAN OVEREENKOMST BIJ DIENSTVERLENING


A. Noodzakelijkheid

- i. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

B. Inlichting

- i. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Marble IT zal afnemer zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

C. Meerwerk

- i. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor de afnemer van Marble IT nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst. 

D. Consequenties

- i. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Marble IT de afnemer hierover tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Marble IT daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

10. TERMIJN VAN HET CONTRACT BIJ DIENSTVERLENING

A. Contactstermijn

- i. Marble IT heeft alle genoemde (leverings)termijnen en opleverdata naar zijn beste weten vastgesteld. Deze gelden steeds als streefdata en hebben geen fatale termijn.
- ii. Een overeengekomen termijn voor de uitvoering is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- iii. De enkele overschrijding van een door Marble IT genoemde of overeengekomen uiterste termijn brengt Marble IT niet in verzuim.



Versie december 2020

- iv. Marble IT zal in alle gevallen niet in verzuim zijn, dan nadat zij schriftelijk in gebreke is gesteld na afloop van voor bedoelde termijn en haar daarbij een redelijke termijn voor nakoming is gesteld die onbenut is verstreken.

11. DE UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

A. Marble IT als goede opdrachtnemer

- i. Marble IT zal bij de uitvoering van de overeenkomst de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

B. Marble IT en uitbesteden

- i. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit volgens Marble IT vereist, heeft Marble IT het recht bepaalde werkzaamheden door Marble IT aan te wijzen personen, waaronder ook derden worden begrepen, te doen uitvoeren.

C. Marble IT en gegevensverstrekking

- i. Marble IT draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Marble IT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Marble IT worden verstrekt.
- ii. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Marble IT zijn verstrekt, heeft Marble IT het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende kosten volgens de met de afnemer overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan de volgens de gebruikelijke tarieven, aan de afnemer in rekening te brengen.
- iii. Marble IT is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Marble IT is uitgegaan van door de afnemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar was of behoorde te zijn.

D. Marble IT en goedkeuring van resultaten bij dienstverlening

- i. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Marble IT de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de afnemer de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

E. Service Level Agreement (SLA)

- i. Als Marble IT afspraken maakt betreffende het serviceniveau dan worden deze slechts schriftelijk overeengekomen. De afnemer van Marble IT zal Marble IT steeds onverwijld moeten informeren omtrent alle van invloed zijnde omstandigheden op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- ii. Als Marble IT afspraken maakt betreffende het serviceniveau dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Marble IT aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Marble IT zijn gelegen, buiten beschouwing gelaten.

F. Back-up

- i. Indien de dienstverlening aan afnemer op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van afnemer omvat, zal Marble IT met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per dag, 7 dagen in de week in de nachtelijke uren, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van afnemer. Marble IT zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Marble IT gebruikelijke termijn. Marble IT zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- ii. Afnemer zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen. Aan deze back-up bepaling kan de afnemer geen rechten ontleen.

12. OVERMACHT

A. Definitie

- i. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan Marble IT zijn toe te rekenen. Hieronder zullen mede zijn begrepen:
 - A.1.a stakingen in andere bedrijven dan die van Marble IT;
 - A.1.b wilde stakingen of politieke stakingen in het bedrijf van Marble IT;
 - A.1.c een algemeen gebrek aan benodigde grondstoffen en andere voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten;
 - A.1.d overheidsmaatregelen;
 - A.1.e elektriciteitsstoring;
 - A.1.f storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteit



Versie december 2020

- A.1.g niet voorzienbare stagnatie bij toeMarble ITs of andere derden waarvan Marble IT afhankelijk is en;
- A.1.h algemene vervoersproblemen.
- B. Overmacht na verplichting**
 - i. Marble IT heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat Marble IT haar verbintenis had moeten nakomen.
- C. Opschorting verplichtingen**
 - i. Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Marble IT opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Marble IT niet mogelijk is langer duurt dan zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- D. Overmacht bij gedeeltelijke voldoening**
 - i. Indien Marble IT bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

13. PRIVACY EN BEVEILIGING

A. Persoonsgegevens

- i. De afnemer van Marble IT heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens verplichtingen tegenover derden. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de afnemer.
- ii. De door Marble IT te verwerken persoonsgegevens bij de uitvoering van de dienst of overeenkomst, vallen eveneens onder de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: "Wbp"), waarbij volgens de terminologie van die wet Marble IT als de 'bewerker' wordt gezien.
- iii. Marble IT staat ervoor in dat een ieder die handelt onder het gezag/in opdracht van Marble IT, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens waar Marble IT de bewerker van is, deze slechts verwerkt in opdracht van de afnemer, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- iv. Marble IT zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door de afnemer na te komen verplichtingen als bedoeld in dit artikel. De kosten hiervan zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen begrepen.
- v. Marble IT staat ervoor in dat zij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens zal verwerken.

B. Beveiliging

- i. Marble IT zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen persoonsgegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de systemen of infrastructuur van Marble IT bevinden.
- ii. Als Marble IT bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt van computer, data- of telecommunicatiefaciliteiten is het gerechtigd om de afnemer toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. De afnemer behandelt deze vertrouwelijk en met zorg.

C. Wijzigen van gegevens

- i. Indien de afnemer in het kader van een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens, gegevens die zijn opgeslagen in systemen van Marble IT dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal Marble IT daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de aanvullende werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

D. Melding datalekken

- i. Marble IT stelt de afnemer binnen een redelijke termijn op de hoogte van een beveiligingslek en/of datalek waarbij persoonsgegevens van verantwoordelijke betrokken zijn.
- ii. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
 - A.1.a Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
 - A.1.b Wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is en;
 - A.1.c Wat de (voorgestelde) oplossing is.

14. INTELLECTUELE EIGENDOM

A. Marble IT behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

- i. Alle door Marble IT verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, websites, databestanden gegevensdragers enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de afnemer in het kader van de overeenkomst en mogen niet door hem zonder



Versie december 2020

voorafgaande toestemming van Marble IT worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht.

- ii. De afnemer van Marble IT verkrijgt gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en bijhorende modules zijn toegekend. Deze rechten tot gebruik zijn niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- iii. De afnemer van Marble IT zal geen aanduidingen betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen. Een zodanige handeling is een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Marble IT.
- iv. De afnemer van Marble IT staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Marble IT en vrijwaart Marble IT tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewerking van Marble IT.
- v. Marble IT behoudt het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

15. GESCHILLENBESLECHTING

A. Rechter te Rotterdam

- i. De rechter te Rotterdam arrondissement Rotterdam is bij uitsluiting bevoegd om van alle geschillen welke mochten ontstaan tussen Marble IT en de afnemer kennis te nemen. Marble IT blijft echter bevoegd de afnemer te dagvaarden voor de bevoegde rechter van de woon- of standplaats van de afnemer.

B. Consument en klein bedrijf

- i. Indien de afnemer consument is of indien in zijn bedrijf of praktijk (inclusief de afnemer zelf) drie of minder dan drie personen werkzaam zijn, heeft hij het recht gedurende een maand nadat Marble IT zich schriftelijk op deze bepaling heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde burgerlijke rechter.

16. TOEPASSELIJK RECHT

A. Nederlands recht

- i. Op elke overeenkomst tussen Marble IT en de afnemer is Nederlands recht van toepassing.
- ii. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

17. WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

A. Wijzigingen mogelijk

- i. Marble IT is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden.
- ii. Marble IT zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de afnemer toezenden en publiceren. Wijzigingen treden in ieder geval in op het moment dat deze wijzigingen bij de Kamer van Koophandel als zodanig zijn gedeponeerd.



ALGEMENE VOORWAARDEN

MARBLE IT

MODULE A

Hosting en domeinregistratie

18. TOEPASSELIJKHEID

A. De algemene voorwaarden en modules

- i. De algemene voorwaarden van Marble IT bestaan uit een algemeen onderdeel aangevuld met afzonderlijke modules per product of dienst. De onderhavige module is van toepassing op webhosting en domeinregistratie.
- ii. De bepalingen in deze afzonderlijke module zijn onlosmakelijk verbonden met het onderdeel algemeen van deze algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen in het algemene onderdeel en in deze specifieke module prevaleren de bepalingen in het specifieke onderdeel.

19. HOSTINGDIENSTEN

A. Levering

- i. Marble IT zal de hostingdiensten leveren zoals met afnemer is overeengekomen.

B. Schijfruimte

- i. Als de overeenkomst tussen Marble IT en de afnemer tevens behelst het ter beschikking stellen van schijfruimte is de afnemer gehouden aan de overeengekomen maximum schijfruimte en zal deze niet worden overschreden.
- ii. De schijfruimte dient alleen te worden gebruikt voor het plaatsen van een of meer in de overeenkomst genoemde webpagina's van de website.
- iii. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door afnemer is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode.
- iv. Als zodanig overeengekomen dan zal Marble IT bij overschrijding van de overeengekomen maxima een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

C. Back-up en Recovery

- i. Alleen in het geval zodanig is overeengekomen zal de overeenkomst ook het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up en recovery diensten tot voorwerp hebben. Artikel 11 F is in die gevallen van overeenkomstige toepassing.

D. Beheer en onderhoud

- i. Marble IT kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor beheerwerkzaamheden. Marble IT zal deze buitengebruikstelling nooit langer laten duur dan strikt noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden, naar gelang van omstandigheden en overleg met de afnemer.

E. Overmacht bij down-time

- i. De bepalingen van artikel 12 omtrent overmacht zijn van overeenkomstige toepassing op mogelijke down-time van hostingsservers.

20. DOMEINREGISTRATIE

A. Aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht

- i. Marble IT zal, indien op grond van de overeenkomst met de afnemer vereist, diensten verrichten met betrekking tot domeinregistratie.
- ii. Deze domeinregistratiediensten behelzen in ieder geval het aanvragen, verlengen, vervreemden of overdragen van de domeinnaam.

B. Instantie van de domeinregistratie



Versie december 2020

- i. De instantie waarbij Marble IT de domeinregistratie onderbrengt kan eigen regels en werkwijzen hanteren. Marble IT zal de afnemer desgevraagd op de hoogte brengen en een schriftelijk exemplaar van deze regels verstrekken.
 - ii. Marble IT aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de domeinregistratie dienstverlening.
- C. Kosten**
- i. De afnemer is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Marble IT gebruikelijke tarieven verschuldigd. ^[1]_[SEP]
- D. Toekenning van de domeinnaam**
- i. Marble IT staat er niet voor in dat een door afnemer gewenste domeinnaam aan afnemer wordt toegekend. ^[1]_[SEP]
- E. Samenstelling van de domeinnaam**
- i. Marble IT is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt.
- F. Rechtmatig gebruik van de domeinnaam**
- i. De afnemer staat er tegenover Marble IT voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is.
 - ii. De afnemer vrijwaart Marble IT voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van de afnemer niet door Marble IT is geregistreerd. ^[1]_[SEP]

21. VERGOEDING

A. Per jaar

- i. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Marble IT verleende diensten als bedoeld in deze module per jaar bij ingaan van het hostingperiode verschuldigd.
- ii. Uiterlijk 2 maanden voor het ingaan van de nieuwe hostingperiode dient afnemer zijn voornemen tot beëindiging van de hostingdienst kenbaar maken aan Marble IT.
- iii. Automatische verlenging van de hostingperiode treedt op wanneer aan het vorige artikel niet is voldaan.



ALGEMENE VOORWAARDEN

MARBLE IT

MODULE B

Webdevelopment

22. TOEPASSELIJKHEID

A. De algemene voorwaarden en modules

- i. De algemene voorwaarden van Marble IT bestaan uit een algemeen onderdeel aangevuld met afzonderlijke modules per product of dienst. De onderhavige module is van toepassing op webdevelopment.
- ii. De bepalingen in deze afzonderlijke module zijn onlosmakelijk verbonden met het onderdeel algemeen van deze algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen in het algemene onderdeel en in deze specifieke module prevaleren de bepalingen in het specifieke onderdeel.

23. WEBDEVELOPMENT

A. Afspraken over het Ontwerp

- i. Marble IT streeft ernaar reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst met de afnemer specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan de afnemer te verstrekken.
- ii. Wanneer bovenstaande niet het geval is zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. ^[11]_[SEP]

B. Uitvoering van het Ontwerp

- i. Marble IT zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen. Daarbij neemt Marble IT altijd de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp in acht en - in voorkomend geval - de schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures.
- ii. Voordat Marble IT aanvangt met de ontwikkelwerkzaamheden, kan Marble IT verlangen dat de afnemer zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. ^[11]_[SEP]

24. ALTERNATIEVE ONTWIKKELMETHODE

A. Uitgangspunt

- i. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.

B. Overleg

- i. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden.

C. Risico

- i. Afnemer aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden.

D. Medewerking

- i. Afnemer zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van afnemer gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming.



Versie december 2020

- ii. Afnemer garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden.

E. Voortgang

- i. Afnemer waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van afnemer conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Marble IT gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

F. As is, where is

- i. Afnemer aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Marble IT is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

25. ONTWIKKELTERMIJN

A. Redelijkheid

- i. Als er geen specifieke afspraken zijn gemaakt omtrent de ontwikkeltermijn zal Marble IT de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- ii. Desgevraagd zal de afnemer Marble IT in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van afnemer te verrichten.

26. VERPLICHTINGEN MARBLE IT

A. Algemeen

- i. In de algemene prestatieverplichtingen van Marble IT ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet standaard begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem' (CMS).
- ii. In de prestatieverplichtingen van Marble IT zijn niet standaard begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan.
- iii. Indien in afwijking van het vorenstaande door Marble IT tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Marble IT verlangen dat de afnemer daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Marble IT in rekening gebracht.

B. Aflevering en installatie

- i. Marble IT zal naar eigen inzicht, de programmatuur op de overeengekomen wijze of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Marble IT te bepalen wijze afleveren dan wel de programmatuur online aan afnemer voor aflevering beschikbaar stellen.
- ii. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de Marble IT in papieren dan wel digitale vorm in een door Marble IT bepaalde taal verstrekt. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Marble IT de programmatuur bij afnemer installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal afnemer zelf de programmatuur installeren, inrichten, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- iii. Tenzij Marble IT op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van afnemer zal 'hosten', zal Marble IT de website op een door hem te bepalen wijze en in een door hem te bepalen vorm aan afnemer afleveren dan wel online aan afnemer voor aflevering beschikbaar stellen.

27. ACCEPTATIE

A. Zonder acceptatietest

- i. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt afnemer de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Marble IT op grond van de garantieregeling van artikel 30.
- ii. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Marble IT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door afnemer.

B. Met acceptatietest

- i. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het hiernavolgende van toepassing.



Versie december 2020

- ii. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Marble IT schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- iii. Van een fout is alleen sprake indien afnemer deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is.
- iv. Afnemer is gehouden van fouten onverwijld melding te maken.
- v. Marble IT heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- vi. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Marble IT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is afnemer niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Afnemer zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- vii. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is afnemer verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Marble IT schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- viii. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. *indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel*
 - b. *indien Marble IT vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 27 C ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel*
 - c. *indien afnemer enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.*

C. Bij constatering fouten

- i. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal afnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Marble IT rapporteren.
- ii. Marble IT zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Marble IT gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

D. Onthouding van acceptatie

- i. Afnemer mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Marble IT om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 30 te herstellen.
- ii. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

E. Acceptatie van fasen

- i. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

F. Verplichtingen Marble IT na acceptatie

- i. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Marble IT gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Marble IT is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van afnemer op grond van artikel 27 D betreffende kleine gebreken en artikel 30 betreffende de garantie.



Versie december 2020

A. Terbeschikkingstelling

- i. Marble IT stelt de in opdracht van afnemer ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan afnemer ter beschikking.

B. Broncode

- i. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan afnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval afnemer gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen. Marble IT is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.

C. Gebruikslicentie

- i. Marble IT stelt aan afnemer op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- ii. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door afnemer worden gedragen, gelden voor afnemer geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

29. VERGOEDING

A. Per kalendermaand

- i. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

B. Inclusief gebruik

- i. In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.

C. Niet inbegrepen

- i. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door afnemer benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

30. GARANTIE

- i. Marble IT staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Marble IT staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.



ALGEMENE VOORWAARDEN

MARBLE IT

MODULE C

Ondersteuning op Afstand

31. TOEPASSELIJKHEID

A. De algemene voorwaarden en modules

- i. De algemene voorwaarden van Marble IT bestaan uit een algemeen onderdeel aangevuld met afzonderlijke modules per product of dienst. De onderhavige module is van toepassing op Ondersteuning op Afstand.
- ii. De bepalingen in deze afzonderlijke module zijn onlosmakelijk verbonden met het onderdeel algemeen van deze algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen in het algemene onderdeel en in deze specifieke module prevaleren de bepalingen in het specifieke onderdeel.

32. ONDERSTEUNING OP AFSTAND

A. Inbegrepen

- i. Het mogelijk gebruik van software welke door Marble IT wordt gebruikt voor ondersteuning op afstand is in alle gevallen in overeengekomen dienstverlening inbegrepen.

B. Overname controle

- i. Door in te stemmen met het gebruik van ondersteuning op afstand geeft de afnemer Marble IT toestemming om mee te kijken op het beeldscherm van de afnemer en, indien door de afnemer gewenst, de controle van de hardware van afnemer over te nemen.

C. Toestemming

- i. De verbinding kan alleen met expliciete toestemming van de afnemer worden gemaakt. De gemaakte verbinding is te allen tijde éénmalig en kan, nadat de sessie is beëindigd, alleen opnieuw door de afnemer worden geïnitieerd.

33. OVERDRACHT BESTANDEN

A. Toestemming vereist

- i. Met de software waarvan gebruikt wordt gemaakt is het mogelijk om bestanden te verzenden tussen de 2 systemen. De software is zo ingericht dat er geen enkel bestand kan worden geplaatst of gekopieerd zonder uw expliciete toestemming.

34. BEVEILIGDE VERBINDING

A. Garantie

- i. Met deze professionele software garandeert Marble IT de afnemer, dat de gemaakte verbinding is beveiligd en dat alleen Marble IT de beschikking verschaft over het systeem.



ALGEMENE VOORWAARDEN

MARBLE IT

MODULE D

Levering van certificaatdiensten

35. TOEPASSELIJKHEID

A. De algemene voorwaarden en modules

- i. De algemene voorwaarden van Marble IT bestaan uit een algemeen onderdeel aangevuld met afzonderlijke modules per product of dienst. De onderhavige module is van toepassing op levering van certificaatdiensten.
- ii. De bepalingen in deze afzonderlijke module zijn onlosmakelijk verbonden met het onderdeel algemeen van deze algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen in het algemene onderdeel en in deze specifieke module prevaleren de bepalingen in het specifieke onderdeel.

36. VERTROUWELIJK

A. Verstrekking

- i. De door of vanwege Marble IT aan afnemer verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door afnemer als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van afnemer kenbaar worden gemaakt.

B. Wijzigen

- i. Marble IT is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

C. Gebruik

- i. Het Certificaat is uitsluitend bedoeld voor gebruik binnen de door Marble IT geleverde dienst aan afnemer en mag alleen voor dit doel worden ingezet.

37. CERTIFICERINGSINSTANTIE

A. Bevoegdheid

- i. De certificeringsinstantie is een instantie met de bevoegdheid Certificaten uit te geven, te schorsen of in te trekken.

B. Gevolgen

- i. De gevolgen van een dergelijk besluit tot schorsing of intrekking kunnen niet op Marble IT als dienstverlener worden afgewend.

38. LOOPTIJD

A. Tot verloop of intrekking

- i. De overeenkomst tot verlening van certificaatdiensten blijft van kracht tot het verlopen van het certificaat of tot de intrekking daarvan. Bij verloop van het certificaat zal door Marble IT automatisch verlenging worden aangevraagd waarna opnieuw een overeenkomst tot verlening van certificaatdiensten tot stand komt.

B. Bij verloop verlenging

- i. Tenzij anders overeengekomen zal Marble IT zorgdragen voor verlenging van de certificaten waarna de vergoeding opnieuw in rekening zal worden gebracht ingevolge artikel 39.

39. VERGOEDING

A. Per looptijd van het certificaat

- i. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Marble IT verleende diensten als bedoeld in deze module per looptijd van het certificaat bij ingaan van het certificaat verschuldigd.

B. Opzeggen

- i. Uiterlijk 2 maanden voor het einde van de looptijd van het certificaat dient afnemer zijn voornemen tot beëindiging van de certificaatdienst kenbaar maken aan Marble IT.
- ii. Automatische verlenging van de certificaatsdienst treedt op wanneer aan het vorige artikel niet is voldaan.



40. **GARANTIE**

A. **Uitsluiting**

- i. Met betrekking tot deze dienstverlening sluit Marble IT alle uitdrukkelijke, impliciete en wettelijke garanties uit, in bijzonder ten aanzien van niet inbreukmaking op rechten van derden.
- ii. Marble IT kan geen garantie verschaffen ten aanzien van het onderbrekings- en storingsvrij functioneren van de geleverde certificaten.



ALGEMENE VOORWAARDEN

MARBLE IT

MODULE E

Consultancy en Advies

41. TOEPASSELIJKHEID

A. De algemene voorwaarden en modules

- i. De algemene voorwaarden van Marble IT bestaan uit een algemeen onderdeel aangevuld met afzonderlijke modules per product of dienst. De onderhavige module is van toepassing op de dienstverlening Consultancy en Advies.
- ii. De bepalingen in deze afzonderlijke module zijn onlosmakelijk verbonden met het onderdeel algemeen van deze algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen in het algemene onderdeel en in deze specifieke module prevaleren de bepalingen in het specifieke onderdeel.

42. UITVOERING CONSULTANCY EN ADVIES

A. Doorlooptijd

- i. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die afnemer verstrekt en de medewerking van afnemer en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Marble IT zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- ii. De dienstverlening van Marble IT wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Marble IT.

B. Risico

- i. Het gebruik dat afnemer maakt van een door Marble IT afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van afnemer. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Marble IT mag worden verwacht, berust geheel bij afnemer, onverminderd het recht van de Marble IT met alle middelen tegenbewijs te leveren.

C. Geheimhouding

- i. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Marble IT is afnemer niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Marble IT en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Marble IT.
- ii. Afnemer zal de adviezen of rapportages van Marble IT niet aan een derde verstrekken of openbaar maken.

43. RAPPORTAGE

A. Periodiek

- i. Marble IT zal afnemer op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden.

B. Instructies

- i. Afnemer zal Marble IT schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Marble IT van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor afnemer aandacht wenst, prioriteitenstelling van afnemer, beschikbaarheid van middelen en personeel van afnemer en bijzondere of voor Marble IT mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.

C. Verspreiding

- i. Afnemer zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Marble IT verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van afnemer en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Marble IT hiervan op de hoogte stellen.



44. VERGOEDING

A. Per kalendermaand

- i. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Marble IT verleende diensten als bedoeld in deze module per kalendermaand achteraf verschuldigd.



ALGEMENE VOORWAARDEN

MARBLE IT

MODULE F

Verkoop van IT-, Telecommunicatie- en kantoorapparatuur

45. TOEPASSELIJKHEID

A. De algemene voorwaarden en modules

- i. De algemene voorwaarden van Marble IT bestaan uit een algemeen onderdeel aangevuld met afzonderlijke modules per product of dienst. De onderhavige module is van toepassing op de dienstverlening Verkoop van IT-, Telecommunicatie- en kantoorapparatuur, waaronder ook andere apparatuur, supplies, verbruiksartikelen, onderdelen en/of andere zaken (hierna te noemen: zaken).
- ii. De bepalingen in deze afzonderlijke module zijn onlosmakelijk verbonden met het onderdeel algemeen van deze algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen in het algemene onderdeel en in deze specifieke module prevaleren de bepalingen in het specifieke onderdeel.

46. KOOP EN VERKOOP

A. Voorwaarden

- i. Marble IT verkoopt de zaken naar aard en aantal zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen.
- ii. Afnemer draagt het risico van de selectie van de gekochte zaken. Marble IT staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Verder staat Marble IT er niet voor in dat de zaken geschikt zijn voor het door afnemer beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- iii. In de overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- iv. Marble IT staat er niet voor in dat de bij de zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

47. AFLEVERING

A. Afleveringsvoorwaarden

- i. De door Marble IT aan afnemer verkochte zaken zullen aan afnemer worden geleverd af-magazijn. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Marble IT de aan afnemer verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door afnemer aan te wijzen plaats. In dat geval zal Marble IT afnemer, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de zaken af te leveren. De door Marble IT aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- ii. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
- iii. Marble IT zal de zaken verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Marble IT geleverde zaken, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart Marble IT voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften. Indien afnemer Marble IT verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) danwel indien Marble IT daartoe verplicht is, kan Marble IT dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven, onder de voorwaarde dat genoemde materialen altijd eigendom blijven van afnemer.



Versie december 2020

- iv. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Marble IT de zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door Marble IT is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software.
- v. Alle diensten van Marble IT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Marble IT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- vi. Marble IT is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen.
- vii. Marble IT is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

48. MEDERWERKING DOOR AFNEMER

A. Zorgplicht afnemer

- i. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen draagt afnemer zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Marble IT in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- ii. Afnemer dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

49. GARANTIE

A. Garantie bepalingen

- i. Marble IT zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Marble IT in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Marble IT zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Marble IT niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Marble IT gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur.
- ii. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie.
- iii. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Marble IT.
- iv. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien afnemer zonder toestemming van Marble IT wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Marble IT in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Marble IT zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- v. Ieder ander of verdergaand beroep van afnemer op non-conformiteit van de geleverde zaken dan het bepaalde in artikel 49 van deze module is uitgesloten. Afnemer mag zich in ieder geval niet beroepen op de non-conformiteit van de geleverde zaken indien en voor zover de wet hem dat beroep ontzegt.

B. Kosten buiten garantie

- i. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Marble IT in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- ii. Marble IT heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 49 A bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

50. APPARATUUR VAN TOEMARBLE IT

A. Geldende voorwaarden

- i. Indien en voor zover Marble IT apparatuur van derden aan afnemer levert, zullen, mits dat door Marble IT schriftelijk aan afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- ii. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor afnemer ter inzage bij Marble IT en laatstgenoemde zal deze aan afnemer kosteloos op zijn verzoek toezenden.
- iii. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen afnemer en Marble IT om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.



ALGEMENE VOORWAARDEN

MARBLE IT

MODULE G

Onderhoud van IT-, Telecommunicatie- en kantoorapparatuur

51. TOEPASSELIJKHEID

A. De algemene voorwaarden en modules

- i. De algemene voorwaarden van Marble IT bestaan uit een algemeen onderdeel aangevuld met afzonderlijke modules per product of dienst. De onderhavige module is van toepassing op de dienstverlening Onderhoud van IT-, Telecommunicatie- en kantoorapparatuur, waaronder ook andere apparatuur, supplies, verbruiksartikelen, onderdelen en/of andere zaken (hierna te noemen: zaken).
- ii. De bepalingen in deze afzonderlijke module zijn onlosmakelijk verbonden met het onderdeel algemeen van deze algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen in het algemene onderdeel en in deze specifieke module prevaleren de bepalingen in het specifieke onderdeel.

52. DIENSTVERLENING

A. Onderhoud

- i. Marble IT zal het onderhoud verrichten van de in de overeenkomst genoemde apparatuur. Het onderhoud door Marble IT laat onverlet de verantwoordelijkheid van afnemer voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt. Afnemer is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot afnemer staan.
- ii. Marble IT aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- iii. Gedurende de tijd dat Marble IT de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft afnemer geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

53. UITVOERING VAN DE DIENSTVERLENING

A. Zorgverplichting

- i. Marble IT zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoudsdiensten van Marble IT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Marble IT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- ii. De inhoud en omvang van door Marble IT te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Marble IT verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door afnemer bij Marble IT zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze module verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Marble IT schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien afnemer deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Tenzij ander overeengekomen, is Marble IT tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.



Versie december 2020

B. Storing

- i. Afnemer zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Marble IT daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van afnemer opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing.

C. Medewerking

- i. Afnemer zal alle door Marble IT verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Afnemer is gehouden het personeel van Marble IT of door Marble IT aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Marble IT ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Marble IT het onderhoud opschorten of beperken. Indien Marble IT onderhoudsdiensten verricht op basis van door afnemer aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Marble IT te stellen voorwaarden door afnemer worden geprepareerd en voor rekening en risico van afnemer worden aangeleverd.
- ii. Alvorens de apparatuur aan Marble IT voor onderhoud aan te bieden draagt afnemer er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. Iedere aansprakelijkheid van Marble IT wegens vermindering of verlies van gegevens of programmatuur als gevolg van de onderhoud of wegens het niet adviseren van afnemer een reservekopie te maken, is uitgesloten.
- iii. Op verzoek van Marble IT zal een ter zake kundige werknemer van afnemer voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Afnemer heeft het recht bij alle ten behoeve van afnemer uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- iv. Afnemer is bevoegd niet door Marble IT geleverde apparatuur en systemen op de aan afnemer verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Marble IT geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Marble IT geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Marble IT geleverde programmatuur, zijn voor rekening van afnemer.

D. Gebruik van apparatuur van derden

- i. Indien het naar het oordeel van Marble IT voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal afnemer de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Marble IT stellen. Afnemer staat er voor in dat hij gerechtigd is tot een zodanige terbeschikkingstelling en hij vrijwaart Marble IT voor alle aanspraken van derden ter zake van zodanige terbeschikkingstelling en het gebruik dat Marble IT in het kader van het onderhoud van de ter beschikking gestelde apparatuur en/of programmatuur maakt.
- ii. Afnemer draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

E. Standby-diensten

- i. Indien de dienstverlening van Marble IT op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Marble IT één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is afnemer gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de apparatuur. Marble IT staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen.

54. SERVICE LEVEL AGREEMENT

A. SLA uitdrukkelijk overeenkomen

- i. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Afnemer zal Marble IT daarbij steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan.
- ii. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Marble IT zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Marble IT gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

55. DUUR

A. Overeengekomen duur



Versie december 2020

- i. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- ii. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij afnemer of Marble IT de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

56. ONDERHOUDSVERGOEDING EN BETALING

A. Niet inbegrepen zijn:

- i. Tenzij anders overeengekomen, zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:
 - A.1.a De kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
 - A.1.b de kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Marble IT;
 - A.1.c werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
 - A.1.d modificaties aan de apparatuur;
 - A.1.e verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

B. Per kalendermaand

- i. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Marble IT kan een vooruitbetaling verlangen.
- ii. Tenzij anders overeengekomen zijn bedragen voor onderhoud verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst waarbij het betreffende onderhoud van de apparatuur is overeengekomen. De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of afnemer de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

57. UITSLUITINGEN

A. Niet onder de onderhoudsovereenkomst valt

- i. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Marble IT op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- ii. Evenmin vallen onder de onderhoudsverplichtingen van Marble IT onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens Marble IT, het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van afnemer om apparatuur tijdig te laten onderhouden.
- iii. Tenzij anders overeengekomen, vallen onder de onderhoudsverplichtingen van Marble IT evenmin onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- iv. Indien Marble IT onderzoek verricht en/of onderhoud verricht in verband het in artikel 57Ai, Aii en Aiii bepaalde, kan Marble IT de kosten van dat onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen al hetgeen overigens door afnemer voor onderhoud verschuldigd is onverlet laat.
- v. Marble IT is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

58. OVERIG

A. Diversen

- i. Marble IT staat er niet voor in dat de te onderhouden apparatuur zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd.
- ii. Afnemer draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Marble IT deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan afnemer overgelaten dit risico te verzekeren.

