



COMPUTER NO PROBLEM

Algemene Voorwaarden



1.	Artikel 1. Definities	3
2.	Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden	3
3.	Artikel 3. Offertes.....	3
4.	Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst.....	3
5.	Artikel 5. Contractsduur; uitvoeringstermijn.....	3
6.	Artikel 6. Geheimhouding	4
7.	Artikel 7. Intellectuele eigendom	4
8.	Artikel 8. Opzegging	4
9.	Artikel 9. Ontbinding van de overeenkomst.....	4
10.	Artikel 10. Teruggave hard- en software	4
11.	Artikel 11. Gebreken; klachttermijnen.....	4
12.	Artikel 12. Betalingsvoorwaarden en tarieven	4
13.	Artikel 13. Aansprakelijkheid	5
14.	Artikel 14. Overmacht.....	5
15.	Artikel 15. Programmatuur ontwerp en consultancy.....	6
16.	Artikel 16. Wijziging van de opdracht, meerwerk	6
17.	Artikel 17. Afsluiting opdracht	6
18.	Artikel 18. Geschillenbeslechting	6
19.	Artikel 19. Toepasselijk recht	6



COMPUTER NO PROBLEM

1. Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. CNP: Computer No Problem
2. Opdrachtgever: de wederpartij van Computer No Problem

2. Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen CNP en een opdrachtgever waarop CNP deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met CNP, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen als dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

3. Artikel 3. Offertes

1. Offertes van opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht heeft verstrekt.
2. De door CNP gemaakte offertes zijn vrijblijvend voor de wederpartij; zij zijn geldig gedurende 30 (dertig) dagen, tenzij anders aangegeven. CNP is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De opdracht komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. CNP behoudt zich het recht voor dienstverlening en/of toegang voor wie dan ook zonder opgaaf van reden te weigeren.
7. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4. Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. CNP zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap waarvan redelijker wijs kan worden aangenomen dat deze bekend is bij CNP.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft CNP het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden, die door derden worden verricht voor zover deze zelf een overeenkomst met opdrachtgever is aangegaan.
4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CNP aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan CNP worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan CNP zijn verstrekt, heeft CNP het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiend extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
5. CNP is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat CNP is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
6. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan CNP de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
7. CNP draagt zorg voor de beschikbaarheid van de CNP systemen, waarbij zij zich er tot het uiterste toe inspannt om optimale beschikbaarheid te bieden. CNP is echter niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid van de CNP systemen als gevolg van redelijkerwijs voor haar niet voorzienbare omstandigheden. Hieronder worden ondermeer, maar niet uitsluitend, verstaan storingen in de verbinding met het Internet, storingen in het telefoonnet, volledige bezetting van de inbellijnen van CNP, uitval van de elektriciteit en andere storingen die buiten de macht van CNP liggen. CNP is evenmin aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van CNP ten gevolge van het redelijkerwijs benodigde onderhoud aan de CNP systemen door of vanwege CNP.

5. Artikel 5. Contractsduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, doch minimaal twaalf (12) maanden, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever CNP derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.



6. Artikel 6. Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

7. Artikel 7. Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 van deze voorwaarden behoudt CNP zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door CNP verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, scripts enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van CNP worden vervoelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
3. CNP behoudt tevens het recht 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

8. Artikel 8. Opzegging

1. Beide partijen kunnen ten aller tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Partijen dienen in dat geval een opzegtermijn van tenminste twee (2) maanden in acht te nemen, met dien verstande dat de opdrachtgever de overeenkomst alleen per de eerste van een maand kan opzeggen. CNP behoudt zich het recht voor de overeenkomst zonder opgave van reden, maar met restitutie van de ongebruikte verbruiksvergoeding, per direct te ontbinden, indien de opdrachtgever zich schuldig maakt aan wangedrag, zulks ter beoordeling van CNP.
2. Opzegging binnen de eerste twaalf (12) maanden van de overeenkomst is niet mogelijk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is. Indien dit toch gewenst is, zal de opdrachtgever worden verplicht tot betaling van het resterende abonnementsgeld.
3. Opzegging heeft in geen geval restitutie van het vooruitbetaalde abonnementsgeld en, of andere aanbatalingen tot gevolg.

9. Artikel 9. Ontbinding van de overeenkomst

1. De vorderingen van CNP op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
 - a. na het sluiten van de overeenkomst aan CNP ter kennis gekomen omstandigheden geven CNP goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - b. indien CNP de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
2. In de genoemde gevallen is CNP bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van CNP schadevergoeding te vorderen.

10. Artikel 10. Teruggave hard- en software

1. Opdrachtgever is verplicht bij afloop of voortijdige beëindiging van de overeenkomst de door CNP beschikbaar gestelde hard- en software terug te brengen in originele staat (normale slijtage uitgezonderd) en de betreffende hard- en software terug te geven aan CNP.
2. Niettegenstaande de voorafgaande bepalingen, velend CNP aan de opdrachtgever een eenzijdige koopoptie die de opdrachtgever kan uitoefenen bij het einde van de overeenkomst op voorwaarde dat de opdrachtgever al zijn verplichtingen is nagekomen. Indien de opdrachtgever de koopoptie wenst uit te oefenen, moet hij dit doen door tenminste negentig dagen voor het einde van de overeenkomst CNP daarvan schriftelijk kennis te geven waarna hij verplicht is de koopprijs aan CNP te betalen voor het einde van de overeenkomst. Tegen ontvangst van deze koopprijs zal de opdrachtgever alle rechten en plichten van deze hard- en software verkrijgen, met dien verstande dat hij een beroep kan doen op het bestaan van zichtbare of onzichtbare gebreken en dat CNP nimmer verplicht is de opdrachtgever ter zake van de hard- en software of een gebrek daaraan schadeloos te stellen. De opdrachtgever staat er voor in dat hij zich ter zijner tijd zal ontdoen van hard- en software in overeenstemming met de toepasselijke milieuwetten en regelgeving.

11. Artikel 11. Gebreken; klachttermijnen

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan CNP.
2. Indien een klacht gegrond is zal CNP de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal CNP slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

12. Artikel 12. Betalingsvoorwaarden en tarieven

1. De betaling van alle CNP diensten zijn gebaseerd op vooruitbetaling. Eventuele eenmalige kosten kunnen in geen geval terug worden verkregen evenals kosten voor de registratie van domein namen.
2. Indien partijen niet schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt het tarief van de opdrachtnemer vastgesteld aan de hand van een uurtarief.
3. In het tarief van opdrachtnemer is inbegrepen de kosten van secretariële werkzaamheden en telefoonkosten.
4. Bedragen zijn exclusief BTW tenzij anders aangegeven.



5. Opdrachtnemer heeft het recht om -zonder voorafgaande schriftelijke mededeling- per 1 januari van ieder kalenderjaar het in de offerte overeengekomen tarief te verhogen met maximaal het door het CBS verstrekte percentage van de inflatie in het voorgaande jaar.
6. Opdrachtgever is in geval van prijsstijging, buiten de inflatie, gerechtigd de prijzen te verhogen. De opdrachtgever is gerechtigd de opdracht te ontbinden indien de verhoging jaarlijks meer dan 10% bedraagt. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van het tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.
7. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het tarief op grond van lid 6 schriftelijk kenbaar maken. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
8. Indien opdrachtgever de door opdrachtnemer kenbaar gemaakte verhoging van het tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen twee weken na de bedoelde kennisgeving de opdracht schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van opdrachtnemer genoemde datum waarop de tariefsaanpassing in werking zou treden.
9. Betaling dient te geschieden binnen 20 dagen na factuurdatum, op een door CNP aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Wanneer er geen valuta wordt vermeld is de euro van toepassing.
10. Na het verstrijken van 20 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.
11. CNP zal een incassobureau inschakelen indien zij dit nodig acht.
12. Bij het niet nakomen van de verplichtingen door de opdrachtgever, komen alle ter invordering gemaakte kosten ten laste van de opdrachtgever, zowel de gerechtelijke als de buitenrechtelijke.
13. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van CNP en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens CNP onmiddellijk opeisbaar zijn.
14. Opdrachtnemer heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan
15. De opdrachtgever is ook abonnementsgeld verschuldigd als de betreffende dienst tijdelijk gedeactiveerd is.
16. CNP zal de persoonlijke gegevens van de opdrachtgever, anders dan via een gerechtelijk bevel, niet aan derden doorgeven. Deze gegevens zijn alleen toegankelijk voor enkele CNP personeelsleden ten behoeve van het uitvoeren van beheerstaken.
17. Bij speciale acties gelden na het verstrijken van de contractduur, welke is gedefinieerd in artikel 5, de normale tarieven. Indien een product niet in exact dezelfde hoedanigheid terugkeert zal een soortgelijk product als uitgangspunt genomen worden.

13. Artikel 13. Aansprakelijkheid

- Indien CNP aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:
1. De aansprakelijkheid van CNP, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
 2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van CNP beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
 3. In afwijking van hetgeen hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
 4. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van CNP of haar ondergeschikten.
 5. CNP is nimmer verantwoordelijk voor fouten in door derden gefabriceerde hard- en software.
 6. CNP is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van schade ontstaan ten gevolge van fouten in hard- en software.
 7. CNP is nimmer aansprakelijk voor schade ten gevolge van computervirussen of software geïnstalleerd door de opdrachtgever welke niet is gecontroleerd door CNP.
 8. CNP is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.
 9. CNP is nimmer aansprakelijk voor de door de opdrachtgever op haar systemen geplaatste content; dit omvat het volgende:
 - a. Illegaal Materiaal - Dit omvat tevens Auteursrechtelijk beschermd werk, commerciële audio, video, of muziekbestanden waarvoor geen toestemming voor verkregen is of auteursrechten voor betaald zijn, en enig materiaal in strijd met de Nederlandse Wetgeving;
 - b. Warex, etc. - Dit omvat tevens gepirateerde software, ROMS, emulatoren, phreaking, hacking, password cracking, IP spoofing, etc., en de encryptie van het bovenstaande.

14. Artikel 14. Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop CNP geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor CNP niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van CNP worden daaronder begrepen.
2. CNP heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat CNP haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van CNP opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door CNP niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden, dan zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien CNP 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 uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de



opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

15. Artikel 15. Programmatuur ontwerp en consultancy

Alle materialen die ontstaan als ondersteuning van een project, mogen niet gedupliceerd, verkocht of veranderd worden zonder toestemming van CNP. Hierbij hoort het totale ontwerp, maar ook de afzonderlijke materialen, zoals tekst, afbeeldingen, documentatie, presentaties, trainingsmateriaal en programmatuur.

16. Artikel 16. Wijziging van de opdracht, meerwerk

1. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en de daaruit voortkomende werkzaamheden. Indien door toedoen van opdrachtgever tussentijds wijzigingen ontstaan in de opdrachttuitvoering, zal de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever de noodzakelijke aanpassingen aanbrenge. Indien dit leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. De opdrachtnemer is gerechtigd om de extra kosten voor wijziging van de opdracht aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
2. In afwijking van lid 1 zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling van de opdracht het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

17. Artikel 17. Afsluiting opdracht

De opdracht is in financiële zin afgesloten indien de afrekening door opdrachtgever is goedgekeurd. De opdrachtgever dient binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum hierover te berichten. Indien opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de afrekening geacht goedgekeurd te zijn. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer, totdat deze door opdrachtgever zijn betaald.

18. Artikel 18. Geschillenbeslechting

De rechter in de woonplaats van CNP is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft CNP het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

19. Artikel 19. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen CNP en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.