

Algemene (Leverings-) Voorwaarden A.I.S INFORMATION SERVICES B.V. ook optredend als voor RxWorks

1. Definities

1.1. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot levering van producten en diensten van A.I.S INFORMATION SERVICES B.V. (hierna ook te noemen AIS) of een der bedrijven die onder een der handelsnamen wordt gedreven behorende tot AIS wordt gesloten.

1.2. **Producten en diensten van AIS :** de door AIS te exploiteren producten en diensten waarbij door opdrachtgever beschikbaar te stellen informatie elektronisch kan worden geraadpleegd en waarmee elektronische berichten tussen gebruikers uitgewisseld kunnen worden; hieronder vallen onder meer de productie, plaatsing en huur van web sites, de huur en registratie van een domein, de promotie van een web site en alle andere aanvullende en ondersteunende producten en diensten. AIS verkoopt het softwarepakket RxWorks.

1.3. **Overeenkomst en rangorde van de overeenkomsten:** elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per e-mail bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten van AIS. Naast de overeenkomst en algemene voorwaarden kunnen partijen ook een zogenaamde Service Level Agreement overeenkomen. In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden prevaleert de overeenkomst van hogere rangorde.

Rangorde:

- 1) Overeenkomst
- 2) Algemene voorwaarden
- 3) Service Level agreement
- 4) Overige schriftelijke communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waaronder de zogenaamde Tickets

2. Toepasselijkheid

2.1. Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn onderstaande artikelen van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met AIS.

2.2. Algemene voorwaarden van opdrachtgever c.q. derden zijn niet van toepassing op de overeenkomst met AIS.

3. Aanbieding en acceptatie

3.1. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege AIS gedaan zijn vrijblijvend, behalve indien door AIS schriftelijk of per elektronische mail anders is vermeld.

3.2. Een aanbieding of offerte gedaan door AIS heeft een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij anders vermeld.

4. Aanvang van de overeenkomst

4.1. Een overeenkomst komt tot stand op de dag dat aan de volgende voorwaarden is voldaan: het offerte- of bestelformulier is, online via het www, c.q. per fax en/of per reguliere post, ingevuld en ondertekend door opdrachtgever, ontvangen en schriftelijk geaccepteerd door AIS.

4.2. Aanvullingen en wijzigingen van de overeenkomst kunnen slechts en uitsluitend schriftelijk geschieden.

5. Duur en beëindiging

5.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum termijn van 12 maanden en zal stilzwijgend worden verlengd voor een zelfde periode, tenzij anders schriftelijk overeengekomen met inachtneming van artikel 5.2, c.q er aanleiding bestaat om de overeenkomst op te zeggen e.e.a. ter beoordeling van AIS.

5.2. De overeenkomst kan uitsluitend tegen het einde van een kalendermaand en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk (aangetekend) worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

5.3. AIS kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien opdrachtgever aan een of meer van zijn verplichtingen jegens AIS niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt.

5.4. AIS heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.

5.5. Onverminderd het bepaalde in artikel 14 heeft AIS het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien:

- opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van Internet;
- opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving;
- opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met de algemeen aanvaarde normen en waarden;
- opdrachtgever informatie verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden, ook is het niet toegestaan om z.g. adultpages/MP3/warez pagina's en of doorlinken te plaatsen die in strijd zijn met de wetgeving in het land waar de servers zijn geplaatst c.q in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving en/of in strijd is met de voorwaarden van AIS.

6. Levering en leveringstijd

6.1. Levering vindt plaats na betaling van de factuur en geschiedt zo spoedig mogelijk. AIS zal alles in het werk stellen met betrekking tot de levering voor zover in redelijkheid van haar mag worden verwacht.

6.2. Indien overschrijding van de afgesproken levertijd dreigt zal dit zo spoedig mogelijk worden medegedeeld.

7. Overmacht

7.1. Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen.

7.2. AIS is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De overeenkomst zal dan worden ontbonden door AIS zonder dat hieruit enige aansprakelijkheid voor AIS voortvloeit.

8 Datatransfer & e-mail verkeer

8.1. Het data/e-mailverkeer is beperkt naar gelang het pakket dat de gebruiker heeft besteld bij AIS Wij brengen cliënt op de hoogte indien er sprake is van dit extreme verbruik en stellen deze in de gelegenheid een toeslag te betalen op dit extreme verbruik van het data/e-mail verkeer, een en ander in overleg met AIS, indien de betreffende gebruiker hiermede niet akkoord wenst te gaan, zal hij tot uiterlijk 12.00 uur na de mededeling, in de gelegenheid worden gesteld de onderhavige website elders onder te brengen en te verwijderen van de servers van AIS Geeft de cliënt hieraan geen gehoor dan is AIS gerechtigd, zonder verdere melding, de onderhavige website te verwijderen van diens servers. Nimmer kan enige aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding in welke vorm dan ook. AIS heeft ten alle tijden het recht om het gewraakte account offline te plaatsen indien deze de overige gebruikers zal hinderen door het onttrekken van te veel bandbreedte/datatrafic en/of processor belasting.

8.2 In geval van een DDos attack is AIS ten alle tijden gemachtigd de server af te sluiten om capaciteitsproblemen in het netwerk te voorkomen en de DDos te stoppen. Bij afsluiting i.v.m. een DDos attack kan AIS niet aansprakelijk worden gesteld door de opdrachtgever.

9. Gebruik van netwerken

9.1. Opdrachtgever kan gebruik maken van netwerken die direct en indirect verbonden zijn met het Netwerk van AIS Hiervoor geldt de voorwaarde dat, zodra opdrachtgever zich toegang verschaft tot het netwerk van een derde, hij zich zal houden aan de wettelijke en overige voorwaarden, die op dat moment gelden voor het gebruik van dat netwerk.

9.2. Van AIS kan redelijkerwijs niet worden verlangd, dat de in lid 1 genoemde voorwaarden aan Opdrachtgever ter hand worden gesteld.

9.3. Opdrachtgever vrijwaart AIS tegen elke aansprakelijkheid voortvloeiend uit niet nakoming van het in lid 1 bepaalde.

9.4. Opdrachtgever zal geen verstoring van het functioneren van het Netwerk van AIS, Netwerk(en) van derde(n) en/of de koppeling tussen deze Netwerken door (de inhoud van) het dataverkeer of door een handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken.

9.5. Indien naar het redelijk oordeel van AIS een gevaar ontstaat voor het functioneren van het Netwerk van AIS en/of van de dienstverlening aan klanten van AIS zoals, maar niet uitsluitend, door spammail, open relay, portscan of hacken door Opdrachtgever en/of vanwege Opdrachtgever of anderszins, kan AIS Opdrachtgever aanwijzingen geven, die binnen de gestelde termijn uitgevoerd dienen te worden.

9.6. Opdrachtgever is zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim, indien geen gehoor wordt gegeven aan de aanwijzing, als bedoeld in het vorige lid en/of indien (de inhoud van) het dataverkeer of het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever direct een verstoring blijkt op te leveren voor het functioneren van het Netwerk van AIS, netwerken van derden dan wel de koppeling tussen deze netwerken.

10. Dienstverlening en onderhoud

10.1. AIS zal, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, zich inspannen om de Dienst in stand te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag, behoudens de tijd benodigd voor onderhoudswerkzaamheden. Storingen worden opgelost, tenzij anders overeengekomen, tijdens kantooruren van maandag t/m vrijdag, behoudens officiële zon- en feestdagen.

10.2. AIS zal zich, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, inspannen om de koppeling met andere netwerken in stand te houden en te onderhouden.

10.3. Opdrachtgever dient storingen in het functioneren van de Dienst terstond te melden aan AIS

10.4. AIS zal een storing in de Dienst zo spoedig mogelijk, nadat de storing door Opdrachtgever is gemeld, opheffen. De opdrachtgever draagt ervoor zorg dat alle storingsmeldingen worden vastgelegd bij voorkeur via het ticketing systeem. Alleen indien vastlegging niet mogelijk is dient de klant dit via mail of in uitzonderlijke gevallen telefonisch melden. De behandeling van de storing en de status ervan zal in principe worden gemeld en verwerkt via het ticketing systeem.

10.5. AIS garandeert op geen enkele wijze dat de Dienst die zij levert geschikt is voor enig doel, noch geeft zij enige andere garanties af anders dan genoemd in de (schriftelijke) Overeenkomst of in deze voorwaarden

10.6. De kosten van de storingsopheffing in de Dienst komen voor rekening van AIS, tenzij:

- Opdrachtgever onoordeelkundig gebruik heeft gemaakt van de Dienst;
- Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden heeft gehandeld betreffende het gebruik van de Dienst;
- De storing anderszins aan Opdrachtgever toegerekend kan worden.
- De storing niet wordt vastgelegd in het ticketingsysteem met een duidelijke beschrijving van de klacht of storing

11. Prijzen

11.1. Alle in de website genoemde prijzen, alsmede overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders is vermeld.

11.2. AIS heeft het recht om de prijzen jaarlijks te indexeren tot een maximum van 4%, zonder dat de opdrachtgever hiermee het recht krijgt de overeenkomst te ontbinden. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging per eerst komende vervaldatum met inachtneming van art. 5.2.

12. Betalingsvoorwaarden

12.1. De betalingsverplichting van opdrachtgever gaat in op de dag dat de overeenkomst tot stand komt. De betaling heeft betrekking op de periode die ingaat op de dag van de feitelijke beschikbaarstelling van producten en diensten van AIS.

12.2. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door AIS aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag door AIS is ontvangen. AIS is gerechtigd om bij te late betaling de wettelijke (handels) rente in rekening te brengen.

12.3. De ter zake van de overeenkomst verschuldigde vergoeding is exclusief BTW en eventueel andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. Opdrachtgever is voorts de vergoedingen die uit deze voorwaarden voortvloeien, verschuldigd.

12.4. De verschuldigde kosten worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht, en dienen per maand/3 maanden/per jaar vooraf te worden voldaan per automatische incasso of factuur, zo niet behoudt AIS het recht de presentatie (tijdelijk) stil te leggen. De vergoeding voor andere kosten worden maandelijks/3 maanden/per jaar vooraf geïncasseerd.

12.5. AIS stuurt opdrachtgever per betalingstermijn een factuur voor de kosten die samenhangen met de overeenkomst.

12.6. Betaling van de verschuldigde kosten kan plaats vinden door middel van een maandelijkse automatische incasso en/of eenmalige incasso, waartoe opdrachtgever bij aanvang van de overeenkomst of later heeft gemachtigd.

12.7. In geval van automatische incasso dient opdrachtgever zorg te dragen voor voldoende saldo op zijn rekening.

12.8. Opdrachtgever is in verzuim vanaf het tijdstip waarop de verschuldigde vergoeding door toedoen van opdrachtgever niet kan worden geïncasseerd of niet aan AIS is voldaan. In dat geval en indien de betalingstermijn is verlopen heeft AIS het recht om de wettelijke (handels) rente te vorderen.

12.9. Indien AIS de vordering op de opdrachtgever uit handen dient te geven aan derden is de opdrachtgever tevens de daarmee gemoeide incassokosten van 15 % verschuldigd.

12.10. Indien verschuldigde bedragen door toedoen van opdrachtgever niet kunnen worden geïncasseerd of niet worden ontvangen, en de opdrachtgever in gebreke blijft, dan is AIS gerechtigd alle rechtelijke- en buitenrechtelijke kosten voortvloeiend uit de nalatigheid van de opdrachtgever in rekening te brengen bij de opdrachtgever.

12.11. Dedicated servers blijven te allen tijde eigendom van AIS, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

13. Intellectuele eigendomsrechten

13.1. Het is opdrachtgever toegestaan de op de AIS site aanwezige software waarop geen (intellectuele) eigendomsrechten rusten of die uitdrukkelijk niet worden uitgeoefend (zgn. freeware), te downloaden en te gebruiken.

13.2. Opdrachtgever dient de rechten van intellectuele eigendom ter zake van beschermde software en/of andere werken (o.a. zgn. "shareware") te respecteren en vrijwaart AIS ter van enige aanspraak.

14. Eigendomsvoorbehoud

14.1. Het door AIS vervaardigde materiaal is en blijft eigendom van AIS.

15. Aansprakelijkheid

15.1. AIS is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar AIS weinig of geen invloed op kan uitoefenen. AIS kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit de relatie met AIS of het verbreken ervan ongeacht of de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met AIS.

15.2. AIS is intermediair voor RxWorks International en verleent supportdiensten aan de gebruikers van de software van RxWorks. AIS kan niet aansprakelijke gesteld worden van tekortkoming in het softwareproduct RxWorks. Indien er in de ogen van de gebruiker tekortkomingen zijn in het softwareprogramma dan dient zij zich te wenden tot RxWorks.

15.3. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst is AIS slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van AIS voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

15.4. Opdrachtgever vrijwaart AIS voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan opdrachtgever geleverde producten en diensten van AIS.

15.5. Gezien het op het Internet grote aantal knooppunten met menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het Internet vrij toegankelijk is. AIS kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. AIS is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.

15.6. AIS is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van door opdrachtgever aangeleverd promotiemateriaal.

15.7. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die AIS mocht lijden ten gevolge van een aan opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en deze voorwaarden.

15.8. Wijzigingen in de gegevens van opdrachtgever dient opdrachtgever direct schriftelijk mede te delen aan AIS. Als opdrachtgever dit niet doet, is opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die AIS als gevolg daarvan lijdt.

15.9. AIS is op generlei wijze aansprakelijk voor de aanvraag en registratie van domeinnamen en/of verlenging van geregistreerde domeinnamen, nimmer zal hier dan ook schadevergoeding uit voort kunnen vloeien. AIS zal ten allen tijden het recht voorbehouden om bij niet tijdige voldoening van reeds geregistreerde domeinnamen deze op te heffen.

15.10. Indien hardware defect gaat bij een dedicated server zal AIS deze zo spoedig mogelijk vervangen op haar kosten. Voor vervolg schade (bijvoorbeeld softwarematig) kan AIS niet aansprakelijk worden gesteld door de klant. De Klant is hierbij zelf verantwoordelijk tenzij anders is vastgelegd.

16. Overdracht van rechten en verplichtingen

16.1. Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit een overeenkomst aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

17. Buitengebruikstelling

17.1. AIS heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens AIS niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. AIS zal opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van AIS kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

17.2. Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien opdrachtgever binnen een door AIS gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor herendienststelling heeft voldaan, Euro 125,00 exclusief BTW.

18. Garantie en reclame

18.1. Op de aangeboden hardware geldt veelal (indien niet anders overeengekomen) een door de producent gegarandeerde garantieperiode van 12 (twaalf) maanden, ingaande op de datum van aflevering, op fabricage- of materiaalfouten. De productgarantie dient de klant bij de producent rechtstreeks zelf af te handelen zonder tussenkomst van AIS.

18.2. Opdrachtgever dient ter zake van waarneembare gebreken uiterlijk 14 dagen na levering schriftelijk te reclameren, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens AIS vervalt.

18.3. Reclame ter zake van onzichtbare gebreken dient schriftelijk te geschieden door middel van een aangetekende brief binnen 14 dagen nadat het gebrek is geconstateerd, geconstateerd had kunnen worden of had behoren te worden geconstateerd. Gebeurt dit niet dan vervalt elke aanspraak ten aanzien van AIS.

18.4. Indien reclame gegrond is worden de geleverde producten of diensten in onderling overleg aangepast, vervangen of vergoed.

18.5. Reclame schort de verplichtingen van opdrachtgever niet op.

19. Geschillenregeling en toepasselijk recht

19.1. De rechtbank in de vestigingsplaats van AIS is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen.

19.2. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

19.3. Op elke overeenkomst tussen AIS en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

19.4. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Arnhem. Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

19.5. AIS heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde Algemene Voorwaarden op bestaande Overeenkomsten van toepassing te verklaren.

19.6. Indien AIS de gewijzigde Algemene Voorwaarden op bestaande Overeenkomsten van toepassing verklaart, zal AIS de wijzigingen tijdig bekend maken. Zij zullen in werking treden 30 dagen na de schriftelijke bekendmaking van de wijziging of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld.

19.7. Indien Opdrachtgever een wijziging in de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, opzeggen. Voorwaarde is dat Opdrachtgever de opzegging zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken na de schriftelijke bekendmaking van de wijziging schriftelijk en aangetekend bij AIS meldt.

19.8. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. Opdrachtgever en AIS zullen in overleg treden teneinde een teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Opgemaakt te Boxtel, 01-06-2010.