

Algemene Voorwaarden Website Beheer Service Abonnement.

1. Algemeen

1.1 Een Website Beheer Service abonnement (hierna te noemen: Abonnement) is een Website Beheer Service bindende overeenkomst tussen de klant (hierna te noemen: Abonnee) en Website Beheer Service te Enschede op grond waarvan Website Beheer Service verleent aan Abonnee. De onderhavige Voorwaarden (en de eventuele nieuwe versies daarvan) zijn van toepassing op ieder Abonnement en iedere verlenging daarvan op het Abonnement. Door acceptatie door Website Beheer Service van het (mits rechtsgeldig) door Abonnee ondertekende, volledig en correct ingevulde aanvraagformulier, komt het Abonnement tot stand. Acceptatie blijkt uit toezending door Website Beheer Service van de factuur voor de door Abonnee bestelde Tegoeden. Door het gebruiken van de diensten verklaart Abonnee zich ook akkoord met de toepasselijkheid en inhoud van de onderhavige Voorwaarden.

1.2 Onder Beheer Service wordt in deze voorwaarden verstaan: het door Website Beheer Service vanaf een server van Website Beheer Service of van de dataleveranciers via internet, in samenhang met of met behulp van de Website Beheer Service software producten, voor de Abonnee direct of indirect online toegankelijk maken van individuele data (waaronder data van dataleveranciers), opgeslagen op de webservices – server van Website Beheer Service welke data Abonnee real time kan ophalen en raadplegen alsmede het door Website Beheer Service verrijken en valideren van door Abonnee op de webservices server verstrekte data.

1.3 De Beheer services worden geleverd door Website Beheer Service , gevestigd te Enschede dan wel aan haar gelieerde ondernemingen.

1.4 De beheerservices van Website Beheer Service. en de geleverde / beschikbaar gestelde data en ten behoeve van de beheerservice toegepaste software worden hierna gezamenlijk verder genoemd.

1.5 Onder Abonnement wordt in deze voorwaarden verstaan: het voorafgaand aan ieder Abonnement jaar door Abonnee ineens en vooraf betaalde bedrag waarmee Abonnee tot maximaal dat bedrag recht krijgt op afname van de verschillende met Abonnee overeengekomen diensten (gebruik van Website Beheer Service en ondersteuning en support) die in het kader van de Beheerservices gedurende dat (volgende) Abonnementsjaar door Website Beheer Service voor Abonnee beschikbaar worden gehouden. De geldende tarieven per afname-eenheid ("dagdeel") voor de diverse diensten die in het kader van de Website Beheer Service worden verleend, staan vermeld op het aanmeldingsformulier.

2. De Beheer services worden geleverd door Website Beheer Service gevestigd te Enschede, onderdeel van NIKNA dan wel aan haar gelieerde ondernemingen.

3. Duur van het Abonnement

3.1 Het Abonnement wordt aangegaan voor de periode als door Abonnee aangekruist op het aanmeldingsformulier. Indien geen abonnementsduur wordt aangegeven, geldt een abonnementsperiode van telkens 1 (één) jaar.

3.2 Na afloop van de initieel overeengekomen periode, wordt het Abonnement telkens voor dezelfde periodes en onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd, behoudens opzegging door een van beide partijen.

3.3 Ieder der partijen kan het Abonnement opzeggen tegen het eind van de lopende Abonnementsperiode. Tussentijdse opzegging door Abonnee is niet mogelijk het 1^e jaar.

Na het 1^e contract jaar, kan de Abonnee maandelijks opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

4. Ondersteuning en Support

4.1 Er kunnen twee soorten calls geplaatst worden bij de Service desk: de calls voor ondersteuning bij gebruik en de calls om fouten te melden (storing calls).

4.2 Op de online Service desk kan Abonnee te allen tijde een melding plaatsen. Abonnee kan de Service desk benaderen zowel telefonisch als wel per e-mail door een melding te plaatsen. De Service desk is bedoeld voor het beantwoorden van vragen met betrekking tot (de wijze van) gebruik van de Website Beheer Service Producten. Vragen worden in behandeling genomen op werkdagen tijdens werkuren (tussen 08.30 tot 17.30 uur op maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd openbare feestdagen). Indien mogelijk worden de calls binnen één uur behandeld; Website Beheer Service zal haar uiterste best doen de call in maximaal de tijdspanne genoemd in lid 4 hierna op te lossen.

4.3 Indien Abonnee meent een fout te hebben geconstateerd in de Basis/Standaard/ Totaal Producten, kan Abonnee voor die fout te allen tijde een melding plaatsen. Tegelijk met een melding geeft Abonnee één van de hierna genoemde prioriteitscodes aan; Website Beheer Service stelt de definitieve prioriteit vast, zoveel mogelijk met inachtneming van de prioritering van Abonnee. Prioriteit 1: Het primaire proces in het bedrijf van Abonnee is ernstig verstoord; geen enkele Geautoriseerde Gebruiker kan verder werken en er zijn geen uitwijkmogelijkheden. Prioriteit 2: Het primaire proces is verstoord: 1. Alle of meerdere Geautoriseerde Gebruikers kunnen niet meer werken maar hebben wel een uitwijkmogelijkheid óf 2. een onderdeel van het primaire proces werkt niet maar de call vormt nog geen essentiële bedreiging voor de uitvoer van het primaire proces. Prioriteit 3: Geautoriseerde Gebruikers kunnen, ondanks de verstoring, wel verder werken in het primaire proces. Geen prioriteit: Alle calls die buiten de verantwoordelijkheid van Website Beheer Service liggen (bijvoorbeeld indien de fout is terug te voeren op andere producten dan de Basis, Standaard, Totaal Producten).

4.4 Indien de melding afgehandeld kan worden, zal de fout binnen de volgende periodes worden verholpen (eventueel door middel van een tijdelijke oplossing): prioriteit 1: op werkdagen binnen 48 werkuur; prioriteit 2: op werkdagen binnen 5 werkdagen; prioriteit 3: op werkdagen binnen 7 werkdagen. Indien herstel op deze wijze niet mogelijk blijft zal Website Beheer Service in overleg met Abonnee afspreken op welke wijze de fout alsnog zo spoedig mogelijk kan worden verholpen.

5. Prijzen en betalingswijze

5.1 Betaling voor een abonnement geschiedt alleen door middel van automatische incasso. Abonnee geeft Website Beheer Service toestemming voor automatische incasso, vooraf heeft Abonnee middels een automatische incasso formulier akkoord gegeven. De Tegoeden zijn ineens en bij vooruitbetaling verschuldigd op grond van de door Website Beheer Service geaccepteerde bestelling (als gespecificeerd op het aanmeldingsformulier) van de Abonnee. Zie artikel 5.2.

5.2 Tegoeden betekend " Dagdeel " een dagdeel is 4 uur. Basis beheer , Standaard beheer en Totaal beheer.

5.3 Gedurende het Abonnement administreert Website Beheer Service het verbruik van de Tegoeden door Abonnee.

Abonnee kan zijn verbruik zelf controleren. Er wordt per Abonnement bepaald of er Tegoeden over zijn. Tegoeden onder verschillende Abonnementen kunnen niet met elkaar verrekend worden of niet – opgenomen Tegoeden onder het ene Abonnement kunnen niet overgedragen worden naar een ander Abonnement.

5.4 Voor een volgend Abonnementsjaar wordt aan Abonnee automatisch dezelfde hoeveelheid Tegoeden in rekening gebracht als het jaar daarvoor onder dat Abonnement aan Abonnee gefactureerd was. Indien Abonnee in een volgend jaar een ander aantal Tegoeden wil, dient Abonnee dat dan telkens uiterlijk twee (2) maanden voor afloop van het abonnementsjaar schriftelijk aan Website Beheer Service op te geven. Het bepaalde in lid 1 geldt gelijkkelijk voor de Tegoeden voor ieder volgend Abonnementsjaar.

5.6 Website Beheer Service kan van tijd tot tijd de onderhavige voorwaarden aanpassen en deze aangepaste voorwaarden zullen dan van toepassing zijn wanneer een Abonnement wordt verlengd (onverlet het bepaalde over prijswijzigingen)

Indien de Abonnee niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, kan Abonnee het Abonnement opzeggen op de wijze als in artikel 3 lid 3 beschreven.

6. Overige voorwaarden

6.1 De hier genoemde voorwaarden en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen worden beheerst door het Nederlands recht. De bevoegde rechter te Enschede zal bevoegd zijn van geschillen voortvloeiende uit, dan wel betrekking hebbende op deze voorwaarden kennis te nemen en daarover te oordelen. .

6.2 Website Beheer Service verstrekt geen enkele garantie met betrekking tot de werking van de Producten. Website Beheer Service staat niet in voor de juistheid en / of de volledigheid van de Basis/ Standaard/ Totaal Producten.

Gebruik van de Producten is volledig voor eigen risico van Abonnee. Website Beheer Service garandeert niet dat de Producten geschikt zijn voor bepaalde doeleinden of dat de Producten zonder onderbreking of gebreken zullen functioneren.

6.3 Website Beheer Service is niet aansprakelijk indien er een virus optreedt op de website tijdens het onderhouden van de site door anderen dan Website Beheer Service. Specifiek gaat het om de volgende bedreigingen: spam, virus, internetworm, malware, enz. Voor het verwijderen van bovenstaande bedreigingen op de site wordt er meerwerk in rekening gebracht.

6.4 Behoudens in geval van opzet of grove schuld aanvaardt Website Beheer Service geen aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van of verband houdend met de uitvoering of niet – tijdige of niet – juiste uitvoering van een Abonnement.

Onverminderd het voorgaande zal de aansprakelijkheid van Website Beheer Service jegens een Abonnee altijd beperkt blijven tot het Abonnementsgeld, betaald voor het jaar waarin de geleden schade zich voordeed.

6.5 Vernietiging of nietigheid van één der bepalingen van dit Abonnement tast de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen niet aan.

6.6 Website Beheer Service kan van tijd tot tijd de onderhavige voorwaarden aanpassen en deze aangepaste voorwaarden zullen dan van toepassing zijn wanneer een Abonnement wordt verlengd (onverlet het bepaalde over prijswijzigingen).

Indien de Abonnee niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, kan Abonnee het Abonnement opzeggen op de wijze als in artikel 3 lid 3 beschreven.