

A. Algemeen

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer, hierna te noemen: Better Business, opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
2. Opdrachtnemer: het bedrijf Better Business, gevestigd te Alphen aan den Rijn, tevens handelend onder de namen: Better Hosting en Easynames.
2. Werkzaamheden: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die door Better Business worden verricht ten behoeve van het uitvoeren van een opdracht. Een en ander in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattend de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.
3. Bescheiden: alle door opdrachtgever aan Better Business ter beschikking gestelde zaken. Tevens: alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door Better Business vervaardigde zaken.

B. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Better Business en op alle overeenkomsten welke door Better Business binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden aangegaan, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen en door Better Business (schriftelijk) bevestigd.
2. Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend en gelden als een uitnodiging tot het doen van een aanbod, tenzij schriftelijk anders overeengekomen dan wel hiervan in deze algemene voorwaarden wordt afgeweken.
3. Wanneer bij het opstellen van de offerte en aanbieding bepaalde kosten of kostenposten niet zijn te voorzien, kunnen deze door Better Business 'pro memorie' worden opgenomen. De vaststelling daarvan geschiedt in dat geval achteraf naar redelijkheid.
4. Overeenkomsten en wijzigingen en/of aanvullingen op deze overeenkomst en van deze algemene voorwaarden komen tot stand door de schriftelijke bevestiging door Better Business van de aanvaarding van de betreffende overeenkomst of voorwaarde(n). Aan de algemene voorwaarden van opdrachtgever komt voor de met Better Business aangegane overeenkomsten slechts werking toe voor zover deze niet in strijd zijn met de onderhavige voorwaarden. Bij twijfel over de vraag of zodanige strijdigheid aanwezig is, prevaleren de algemene voorwaarden van Better Business.
5. Mondelinge toezeggingen door, dan wel afspraken of overeenkomsten met medewerkers of partners van Better Business, zoals vertegenwoordigers en de personen die niet in onze dienst zijn, tussenpersonen daaronder begrepen, binden Better Business niet dan nadat deze afspraken, toezeggingen of overeenkomsten door een bevoegd vertegenwoordiger van Better Business schriftelijk zijn bevestigd.
6. Alle prijzen zijn exclusief BTW, reiskosten en eventuele kosten van derden, tenzij anders overeengekomen.
7. Door Better Business genoemde termijnen zijn slechts indicatief en niet fataal. Overschrijding van enige termijn kan slechts aanleiding geven tot schadevergoeding voor zover dit schriftelijk is overeengekomen.

C. Aanvang en duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de opdracht door Better Business is ontvangen en geaccepteerd.
2. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de overeenkomst met andere middelen te bewijzen.

D. Gegevens opdrachtgever

1. Opdrachtgever dient alle gegevens en bescheiden welke Better Business overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de opdracht tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Better Business te stellen. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Better Business ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn - voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit. Opdrachtgever vrijwaart Better Business voor alle schade voortvloeiend uit de door opdrachtgever verstrekte gegevens en bescheiden, alsmede voor alle aanspraken van derden ter zake van door hen gestelde inbreuken op hun octrooi- en/of auteurs- en/of merken- en/of modellenrechten, alsmede ter zake van door die derden gestelde onrechtmatige daden en/of tekortkomingen.
2. Better Business heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
3. Als de opdrachtgever dat wenst, worden de ter beschikking gestelde bescheiden, (behoudens het bepaalde onder N.) aan deze geretourneerd. Opdrachtgever is verplicht Better Business op de hoogte te brengen van alle informatie die ter uitvoering of voltooiing van de opdracht noodzakelijk of nuttig is. Voorts is hij in voorkomende gevallen verplicht om Better Business kennis te geven van het feit dat hij:
 - a. voornemens is een aanvraag tot (voorlopige) surseance van betaling in te dienen;
 - b. voorlopige surseance van betaling heeft verkregen;
 - c. voornemens is een aangifte tot zijn faillissement in te dienen;
 - d. vernomen heeft dat één of meer van zijn schuldeisers een aanvraag tot zijn faillissement hebben ingediend;

e. in staat van faillissement is verklaard;

f. zijn onderneming wenst te staken, te ontbinden en/of te liquideren.

Better Business is in die gevallen gerechtigd de overeenkomst tegen bijzondere voorwaarden voort te zetten of met onmiddellijke ingang op te zeggen.

E. Uitvoering opdracht

1. Better Business bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd. Better Business heeft het recht werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te laten verrichten door derden.
2. Indien tijdens de opdracht werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden zoals overeengekomen in de opdrachtbevestiging, wordt aan de daarop betrekking hebbende aantekeningen in de administratie van Better Business het vermoeden ontleend dat deze werkzaamheden in incidentele opdracht van opdrachtgever zijn verricht. Deze aantekeningen dienen betrekking te hebben op tussentijds overleg van opdrachtgever en Better Business.

F. Geheimhouding en exclusiviteit

1. Better Business is, behoudens verplichtingen die de wet op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.

G. Intellectuele eigendom

1. Better Business behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen computerprogramma's, grafische- en/of systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen en andere geestesproducten al dan niet met inschakeling van derden te vervaelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van die producten aan derden ter hand te stellen, zonder overleg, goedkeuring en schriftelijke toestemming van Better Business.
4. Better Business is bevoegd de aan opdrachtgever geleverde producties te gebruiken als demonstratiemateriaal binnen haar reguliere marketingactiviteiten.
5. Voor alle hierboven genoemde leden (G. 1 t/m 4,) geldt: dat deze gelden tenzij hierover schriftelijk anders is overeengekomen.

H. Drukwerk en bescheiden

1. (digitale)Opmaken voor drukwerk worden door Better Business te allen tijde naar beste weten en kunnen opgemaakt. Better Business is nimmer en op geen enkele wijze aansprakelijk voor het welslagen van het uiteindelijke drukwerk, dan wel fouten in opmaak en/of inhoud van het drukwerk. Better Business adviseert altijd ten zeerste de opdrachtgever proefdrukken / proefprints te laten maken door drukker / derde partij en deze zeer zorgvuldig te controleren alvorens drukker/derde partij opdracht te geven tot uiteindelijke druk. Ook dan wanneer opdrachtgever Better Business verzoekt de proefprints te controleren blijft het uiteindelijke risico voor de opdrachtgever.
2. Better Business is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden en data in het algemeen en tijdens vervoer of tijdens (elektronische) verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, Better Business of derden.
3. Opdrachtgever vrijwaart Better Business tegen alle aanspraken van derden (inclusief intellectuele eigendommen van aangeleverd materiaal) welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen.
4. Better Business aanvaardt geen aansprakelijkheid voor claims van derden aan opdrachtgever inzake intellectuele eigendommen, rechten, etc., tenzij opzettelijke en grove schending van deze bewezen kan worden. Indien het bewijs van opzettelijke en grove schending (door Better Business) van intellectuele eigendommen of rechten van derden bewezen kan worden, is de maximale aansprakelijkheid zoals bij punt L6 beschreven van toepassing.

I. Honorarium

1. Better Business heeft voor de aanvang van de werkzaamheden en tussentijds het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot op het moment dat opdrachtgever een naar redelijkheid en billijkheid bepaald voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald aan Better Business, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
2. Het honorarium van Better Business is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht en wordt berekend met inachtneming van de gebruikelijke tarieven van Better Business en is verschuldigd naar mate door Better Business werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever zijn verricht. Aan een prijsopgave kunnen geen rechten worden ontleend indien op basis van nacalculatie wordt gedeclareerd, daar het slechts een indicatieve, naar beste weten gemaakte schatting betreft.
3. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan is Better Business gerechtigd het honorarium aan te passen.
4. Technische ondersteuning geschiedt altijd op basis van 'Best Effort': Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, worden in geval van ad-hoc ondersteuning de bestede uren na opdracht gefactureerd volgens het op dat moment geldende uurtarief, ongeacht het resultaat van de inspanningen.
5. Het honorarium van Better Business, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt inclusief de verschuldigde omzetbelasting

na volbrenging van de werkzaamheden aan opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij anders is overeengekomen.

6. In het geval van producten en diensten waarbij ondersteuning bij de prijs is inbegrepen, geldt dit voor zover een goed gebruik van het bedoelde product of de betrokken dienst direct van die ondersteuning afhankelijk is. Aan de duur en frequentie van de ondersteuning kunnen door Better Business beperkingen gesteld worden.

J. Betaling

1. Betaling van het factuurbedrag door opdrachtgever dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, in Nederlandse valuta, door middel van stortingen ten gunste van een door deze aan te wijzen bankrekening en voor zover de betaling betrekking heeft op werkzaamheden, zonder enig recht op korting of schuldvergelijking.

2. In afwijking van het bovenstaande zal de betaling van producties als volgt geschieden:

- een derde deel van het begrote totaalbedrag onmiddellijk na ondertekening van de overeenkomst;

- een derde deel van het begrote totaalbedrag onmiddellijk nadat de vooroplevering door de opdrachtgever is goedgekeurd;

- restant onmiddellijk bij levering van de productie;

3. Indien opdrachtgever niet binnen de hiervoor genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Better Business, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot aan de datum van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten welke Better Business heeft.

4. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering, zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 250.

5. Better Business behoudt zich in het geval van verzuim door opdrachtgever het recht voor om de toegang tot producten of diensten tijdelijk of permanent te beperken of onmogelijk te maken tot het moment dat opdrachtgever niet langer in verzuim is.

6. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het volledige factuurbedrag.

K. Reclame

1. Een reclame met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dient schriftelijk binnen 21 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever reclameert, (of: binnen 21 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever daarbij aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken) aan Better Business te worden kenbaar gemaakt.

2. Een reclame als in het eerste lid bedoeld, schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

3. Ingeval van een terecht uitgebrachte reclame heeft Better Business de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door de opdrachtgever reeds betaald honorarium.

L. Aansprakelijkheid

1. Better Business aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit dit artikel blijkt.

2. Better Business is slechts aansprakelijk jegens opdrachtgever (a) in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en dan uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie, of (b) in het geval van een aan Better Business toerekenbare onrechtmatige daad waarbij schade of lichamelijk letsel aan personen is toegebracht.

3. Iedere aansprakelijkheid van Better Business voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, alsmede vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, diefstal, verlies of beschadiging van zaken en schade wegens door Better Business gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de opdracht vormt.

4. Better Business is niet aansprakelijk voor schade welke ontstaat ten gevolge van illegale handelingen, zoals (maar niet beperkt tot): doorbreking van beveiligingen, diefstal van gegevens, en/of het ge- of misbruik van exploits, glitches en bugs.

5. De verantwoordelijkheid voor de legaliteit en/of het rechtmatig gebruik van software of diensten die in opdracht van de opdrachtgever door Better Business ontwikkeld of beschikbaar gesteld worden, ligt vanaf het moment van oplevering bij de opdrachtgever.

6. De hoogte van enige vergoeding verschuldigd door Better Business krachtens de vorige artikelen zal worden vergoed is gemaximeerd op het factuurbedrag van de betreffende opdracht, doch ten hoogste tot € 10.000 (tienduizend euro). Dit met uitzondering van opmaken voor drukwerk.

7. De aansprakelijkheid van Better Business wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever Better Business onverwijd en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Better Business ook na die

termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Better Business in staat is adequaat te reageren.

8. Opdrachtgever vrijwaart Better Business voor alle aanspraken van derden die samenhangen met de uitvoering van de opdracht.

9. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, ziekte van personeel, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen waardoor uitvoering van de opdracht redelijkerwijs niet van Better Business kan worden gevergd, zal de uitvoering van de opdracht worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding over en weer.

M. Garantie

1. Op de door Better Business ontwikkelde programmatuur en/of software zit, tenzij anders overeengekomen, een garantie van ten hoogste drie maanden na oplevering.

2. De garantie vervalt in alle gevallen vanaf het moment dat opdrachtgever of derden wijzigingen aanbrengen in de door Better Business ontwikkelde programmatuur en/of software of de wijze of het platform waarop deze werd geïnstalleerd bij oplevering.

3. Fouten veroorzaakt door platformen, programmatuur van derden en redelijkerwijs onvoorzienbare gebeurtenissen vallen niet binnen deze garantie.

N. Opzegging

1. Opdrachtgever en Better Business kunnen te allen tijde de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, uitgezonderd die overeenkomsten die zijn afgesloten tussen opdrachtgever en Better Business die betrekking hebben op een gespreide betaling van een tevoren bepaald (al dan niet samengesteld) bedrag. Deze overeenkomst kan pas dan opgezegd worden indien het volledig tevoren bepaalde bedrag door opdrachtgever betaald is.

2. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld.

3. Indien en voor zover Better Business de overeenkomst door opzegging beëindigt, is hij gehouden opdrachtgever gemotiveerd mede te delen welke redenen ten grondslag liggen aan de opzegging en al datgene te doen wat de omstandigheden in het belang van de wederpartij eisen.

4. Ingeval van opzegging van de overeenkomst dient opdrachtgever alle kosten en honoraria te vergoeden aan Better Business voor alle reeds door hem verrichte werkzaamheden. Indien de opzegging het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever is deze bovendien aan Better Business een vergoeding voor gederfde winst verschuldigd ten bedrage van 25% van het totale bedrag dat met de opdracht is gemoeid.

5. Opzegging vanuit het No-cure No-pay beding (alleen van toepassing wanneer uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen) kan alleen dan geschieden wanneer Better Business schriftelijk aan opdrachtgever te kennen geeft geen passende oplossing te kunnen bieden aan de door opdrachtgever gestelde wensen en eisen.

6. De registratie van domeinnamen wordt jaarlijks in rekening gebracht. Na het eerste jaar is opzegging mogelijk tot 14 dagen vanaf het moment dat opdrachtgever een rekening voor een nieuwe registratieperiode heeft ontvangen.

O. Opschortingrecht

Better Business is bevoegd om de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan.

P. Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en Better Business waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en Better Business waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Better Business zijn woonplaats heeft, tenzij het geschillen betreft die geen betrekking hebben op het bedrijf of beroep van opdrachtgever.

3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 zijn opdrachtgever en Better Business tezamen bevoegd om geschillen aan een arbitragecollege voor te leggen. De uitspraak van dit arbitragecollege is bindend.