

# ALGEMENE VOORWAARDEN

PiepPiep

Handelend onder de naam/namen: PiepPiep

Vestigings- & bezoekadres:

Herengracht 420, 1017 BZ Amsterdam

Contactgegevens:

Telefoonnummer: 020 – 210 11 87

E-mail: info@pieppiep.nl

Bereikbaarheid: ma t/m vr 09:00 uur tot 17:00 uur.

KvK-nummer: 70462623

BTW-identificatienummer:

Algemene voorwaarden 1 januari 2022

## I. ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen, zowel in het enkelvoud als in het meervoud, telkens aangeduid met een hoofdletter en/of kleine letter, de volgende betekenis:

0. Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van de Bijlage;
1. PiepPiep : PiepPiep gevestigd te (1017BZ) Amsterdam aan de Herengracht 420, onder Kamer van Koophandel nummer 70462623;
2. Cliënt: de opdrachtgever, te weten iedere natuurlijke- of rechtspersoon, met wie de overeenkomst tot levering van de diensten van PiepPiep wordt gesloten;

3. Diensten: de dienst(en) die PiepPiep met opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de overeenkomst dan wel aanbiedingen, offertes en/of voorstellen.
4. Overeenkomst: iedere afspraak of overeenkomst tussen PiepPiep en Cliënt betreffende de levering van diensten, van welke Overeenkomst deze Algemene Voorwaarden integraal deel uitmaken;
5. Account: persoonlijke sectie die namens of door de Cliënt is gecreëerd en beheerd;
6. Downtime: een onderbreking van het PiepPiep netwerk met algehele onbereikbaarheid van één of meerdere diensten tot gevolg;
7. Gebruiksdatum: de datum waarop PiepPiep Cliënt voor het eerst in staat stelt om de Diensten te gebruiken zoals nader bepaald in de Overeenkomst;
8. Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en éénlijns-prestaties;
9. Service Level Agreement (S.L.A.): een individueel geldende afspraak tussen PiepPiep en Cliënt over de beschikbaarheid en ondersteuning van één of meerdere Dienst(en) van PiepPiep .
10. PiepPiep . Apparatuur: alle (ICT-)apparatuur in eigendom van PiepPiep of in opdracht van PiepPiep geleverd en beheerd door derden ten behoeve van de dienstverlening van PiepPiep ;
11. Vertrouwelijke Informatie: alle informatie, in welke vorm dan ook - schriftelijk, mondeling, elektronisch of tastbaar -, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot software, (source)code, programma's, applicaties, klantgegevens, knowhow, technische specificaties en documentatie;
12. Bijlage: de bijlage die aan de Algemene Voorwaarden is aangehecht en daarmee onlosmakelijk is verbonden;
13. De dikgedrukte koppen, aanduidende de paragrafen van deze Algemene Voorwaarden, zijn enkel en alleen bedoeld ter bevordering van de leesbaarheid van de

artikelen in deze Algemene Voorwaarden en zijn slechts indicatief. Hieraan kunnen dus geen rechten worden ontleend.

## 2. TOEPASSING ALGEMENE VOORWAARDEN

0. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en voorstellen van PiepPiep alsmede op de Overeenkomst en alle andere overeenkomsten waarbij PiepPiep partij is, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
1. Deze Algemene Voorwaarden prevaleren boven en treden in de plaats van andere, van toepassing verklaarde Algemene Voorwaarden, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
2. De door Cliënt gehanteerde algemene (inkoop)voorwaarden zijn niet van toepassing op aanbiedingen, offertes en voorstellen van PiepPiep, de Overeenkomst of enige andere overeenkomst waarbij PiepPiep partij is, tenzij en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk door PiepPiep zijn aanvaard.
3. PiepPiep is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. PiepPiep zal de gewijzigde Algemene Voorwaarden ten minste twee weken voordat deze in werking treden schriftelijk bekendmaken aan Cliënt. Partijen zijn gebonden aan de gewijzigde Algemene Voorwaarden vanaf de dag dat deze in werking treden.

## 3. TOTSTANDKOMING EN BEËINDIGING VAN EEN OVEREENKOMST

0. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is bepaald, komt een overeenkomst tussen PiepPiep en Cliënt eerst tot stand vanaf de datum dat PiepPiep de aanvraag van Cliënt en eventuele bijzondere afspraken schriftelijk heeft aanvaard dan wel vanaf het moment dat PiepPiep met de feitelijke uitvoering van de opdracht is begonnen.
1. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen Cliënt en PiepPiep zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende

overeenkomst schriftelijk zijn aanvaard door beide partijen.

2. Onder een schriftelijke aanvaarding wordt tevens verstaan een aanvaarding die via elektronische communicatie tot stand komt.
  3. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op het moment van verzending, tenzij het tegendeel door de Cliënt wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de E-mailbox van Cliënt, komt dit voor risico van Cliënt, ook indien de E-mailbox bij een derde is gehuisvest.
  4. PiepPiep behoudt zich het recht voor om, om welke reden dan ook, verzoeken tot het verrichten van diensten te weigeren.
  5. Cliënt accepteert en komt met PiepPiep overeen dat PiepPiep direct na de totstandkoming van de overeenkomst zal beginnen met de nakoming daarvan. De in artikel 7:46d lid 1 Burgerlijk Wetboek bedoelde bedenkttermijn voor ontbinding van een overeenkomst op afstand is daarom (zoals bepaald in artikel 7:46i lid 5 onder a Burgerlijk Wetboek) niet van toepassing.
  6. De contractduur tussen Cliënt en PiepPiep is maandelijks opzegbaar, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een andere contractduur overeenkomen. Na de contractduur geldt een opzegtermijn van één (1) maand. Opzeggingen dienen te geschieden per E-mail, naar [opzegging@pieppiep.nl](mailto:opzegging@pieppiep.nl).
  7. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd met éénzelfde duur als die van de oorspronkelijke overeengekomen periode tussen PiepPiep en Cliënt;
4. AANBIEDINGEN EN OFFERTES
0. Alle door PiepPiep gedane aanbiedingen en/of offertes, in welke vorm dan ook gedaan, zijn vrijblijvend.
  1. Alle door PiepPiep gedane aanbiedingen en/of offertes, in welke vorm dan ook gedaan, verliezen hun geldigheid na verloop van dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij anders is aangegeven.

2. Alle door PiepPiep gedane aanbiedingen en/of offertes, in welke vorm dan ook gedaan, gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
3. Alle door PiepPiep gedane aanbiedingen en/of offertes, in welke vorm dan ook gedaan, zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.
4. Het indienen van bezwaren bij PiepPiep geeft nimmer het recht tot het opschorten van de betaling aan PiepPiep.
5. Kennelijke verschrijvingen of vergissingen in de aanbiedingen, offertes, voorstellen en/of de Overeenkomst van PiepPiep ontheffen haar van de nakomingsplicht en/of eventuele verplichtingen tot schadevergoeding daaruit voortvloeiend, ook na de totstandkoming van de Overeenkomst.

## 5. DE UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

0. Cliënt is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige en correcte levering door PiepPiep mogelijk te maken. Dit houdt onder meer in: een tijdige betaling, werkende internetverbinding, volledige, correcte en duidelijke aangeleverde gegevens welke voor verlening van de Diensten van belang zijn, onverwijld door te geven en alles wat daarmee in de ruimste zin verband houdt. Deze bepaling is ook van toepassing bij eventuele wijzigingen op initiatief van de Cliënt en/of PiepPiep. Voor eventuele extra werkzaamheden veroorzaakt doordat Cliënt niet aan zijn verplichtingen voldoet, betaalt Cliënt een vergoeding aan PiepPiep op basis van het uurtarief € 95,00. PiepPiep is niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan doordat PiepPiep is uitgegaan van door Cliënt verstrekte gegevens;
1. Cliënt vrijwaart PiepPiep voor enige schade ontstaan die voortvloeit uit de gegevens en/of informatie die met behulp van de dienst door Cliënt zelf of diens klanten en/of medewerkers wordt verspreid;
2. PiepPiep zal de door zijn te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting'. PiepPiep garandeert dan ook niet dat zijn diensten en systemen ononderbroken zullen functioneren, betrouwbaar en altijd

bereikbaar zijn, tenzij anders uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen tussen partijen (bijvoorbeeld in een Service Level Agreement (afgekort S.L.A.)).

3. Indien PiepPiep een S.L.A. heeft verleend aan Cliënt inzake de beschikbaarheid en bereikbaarheid van een of meer van de diensten, dan gelden de remedies voor het overschrijden van de toegezegde beschikbaarheid en bereikbaarheid, uitdrukkelijk als enige remedie voor Cliënt. PiepPiep wordt op geen enkele wijze schadeloosgesteld jegens Cliënt voor het overschrijden van de S.L.A.
4. Alle door PiepPiep aangegeven (leverings)termijnen en doorlooptijden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de gebruiksdatum en de installatiedatum, zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. PiepPiep is echter niet gebonden aan (leverings)termijnen en deze zijn dan ook niet fataal. Door overschrijding van enige (leverings)termijn komt PiepPiep niet in gebreke, noch in verzuim. In het geval van een (dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen.
5. PiepPiep behoudt zich het recht voor de beperking op het gebruik van dataverkeer en opslagcapaciteit op elk gewenst moment aan te passen. Cliënt zal hiervan zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen één (1) maand op de hoogte worden gebracht.
6. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van de gebruikersnaam en wachtwoord combinatie en alle andere privacygevoelige informatie, zoals zijnde pincode en de login van medewerkers, en al hetgeen daarmee in ruimste zin verband houdt. Cliënt is aansprakelijk voor al het gebruik dat via de gebruikersnaam en het wachtwoord van de dienst wordt gemaakt. PiepPiep mag ervan uitgaan dat Cliënt ook daadwerkelijk degene is die zich aanmeldt met de gebruikersnaam en het wachtwoord van Cliënt. Zodra Cliënt weet dat zijn gebruikersnaam en/of wachtwoord in handen is gekomen van onbevoegden, moet Cliënt PiepPiep daarvan op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf

doeltreffende maatregelen te treffen, zoals bijvoorbeeld het veranderen van het wachtwoord. Gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden door PiepPiep verwijderd, indien deze inbreuk op enige rechten van PiepPiep en/of derden onwenselijk worden geacht.

7. PiepPiep behoudt zich het recht voor de inlogprocedure, het wachtwoord en/of de gebruikersnaam van Cliënt te veranderen, indien hij dit nodig acht in het belang van het functioneren van de dienst.
8. PiepPiep is te alle tijden gerechtigd toevoegingen, wijzigingen en/of stopzettingen aan te brengen in zijn Diensten, op voorwaarde dat de handeling geen vermeerdering van de verplichtingen van Cliënt inhoudt, of diens rechten aanzienlijk vermindert. Indien de handeling een toevoeging inhoudt, is PiepPiep gerechtigd kosten in rekening te brengen die noodzakelijk zijn voor de toevoeging. Cliënt is gerechtigd zelf te bepalen of hij van de toegevoegde Diensten gebruik wenst te maken.
9. Klachten dienen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen dertig (30) dagen na afronding van de opdracht, per E-mail (klacht@pieppiep.nl) aan PiepPiep te worden meegedeeld.

## 6. VRIJWARINGEN

0. Onverminderd enige andere rechtsmiddelen die PiepPiep heeft, zal Cliënt PiepPiep vrijwaren voor aanspraken die op enigerlei wijze verband houden met een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Cliënt, onrechtmatige daad, dan wel enig ander handelen en/of nalaten van Cliënt waaronder begrepen maar niet beperkt tot claims van derde partijen ten aanzien van content die door Cliënt met behulp van de Dienst openbaar wordt gemaakt dan wel claims die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten door Cliënt.
1. De Cliënt vrijwaart PiepPiep of door PiepPiep bij de opdracht ingeschakelde personen voor alle aanspraken van derden voortvloeiend uit de toepassingen of het gebruik van het resultaat van de opdracht.
2. De Cliënt vrijwaart PiepPiep voor aanspraken met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door

de Cliënt verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht zijn gebruikt.

## 7. ONRECHTMATIG GEDRAG CLIËNT

0. Indien PiepPiep, op welke wijze dan ook, kennis neemt van een mogelijke onrechtmatige daad of mogelijk strafbaar gedrag van Cliënt of diens klanten, is PiepPiep gerechtigd de diensten geheel of ten dele op te schorten totdat in rechte vast komt te staan of daarvan sprake was. Onder onrechtmatig dan wel strafbaar gedrag van Cliënt of diens klanten, ongeacht het medeweten van Cliënt of diens klanten worden de volgende, al dan niet uitputtende, handelingen verstaan:

0. Handelen in strijd met (Intellectuele Eigendoms)rechten van derden;
1. Het verzenden van spam of andere bulkberichten;
2. Hacking, phishing, password cracking, computervredebreek en overige vormen van computer frauduleuze activiteiten;
3. Het verspreiden van pornografisch materiaal en/of verspreiding van onrechtmatige informatie met een racistische of discriminerende inhoud;
4. Het opslaan van informatie die op enigerlei wijze onrechtmatig is; of anderszins in strijd handelen met enige relevante wet- en/of regelgeving.
5. Het aanbieden van Producten en/of Diensten die bij of krachtens wet verboden zijn.

1. Indien Cliënt op de hoogte komt en/of vermoedt dat derden met behulp van de Diensten onrechtmatig handelen jegens Cliënt, PiepPiep en/of derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel vermelde (onrechtmatige) handelingen, dient Cliënt onverwijld alle maatregelen te treffen die noodzakelijk zijn om dit onrechtmatig handelen te doen stoppen, onverminderd de rechten van PiepPiep om zelf maatregelen te nemen.

2. Indien in rechte komt vast te staan dat inderdaad sprake is van onrechtmatig en/of strafbaar handelen van Cliënt en/of diens klanten, is PiepPiep gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Indien van onrechtmatig en/of strafbaar handelen geen sprake is, zal PiepPiep de Diensten



weer verlenen. PiepPiep is nimmer aansprakelijk voor enige schade van Cliënt die door de opschorting van diensten is ontstaan, ook niet indien komt vast te staan dat van onrechtmatig of strafbaar handelen geen sprake was.

3. Enige schade en/of kosten van Cliënt die zijn ontstaan als gevolg van en/of voortvloeien uit handelingen van Cliënten en/of derden, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, handelingen vermeld in artikel 7.1, komen voor eigen rekening van Cliënt. PiepPiep accepteert hiervoor geen aansprakelijkheid.
4. De verbintenissen van Cliënt, bijvoorbeeld die tot betaling van de overeengekomen vergoeding, blijven in stand gedurende de periode dat PiepPiep zijn dienstverlening opschort.

## 8. AANSPRAKELIJKHEID

0. PiepPiep kan voor zover hij bij zijn activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met PiepPiep of het verbreken ervan ongeacht of deze schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met PiepPiep.
1. PiepPiep is niet aansprakelijk voor schade die gevolg is van onvolkomenheden of tekortkomingen in apparatuur of programmatuur die is vervaardigd door anderen dan PiepPiep.,daaronder begrepen de door PiepPiep meegeleverde of bij opdrachtgever aanwezige pakketsoftware, software-componenten of runtime-faciliteiten van derden.
2. Indien de aansprakelijkheid van PiepPiep voor schade van Cliënt al moet worden aangenomen, dan zal zijn aansprakelijkheid beperkt zijn tot vergoeding van de schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, alsook beperkt tot de periode van maximaal twee (2) maanden. Opzegging door Cliënt is in geval van ontoerekenbare tekortkoming immers na twee (2) maanden gerechtigd. Iedere aansprakelijkheid van PiepPiep voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende

schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

3. Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan PiepPiep van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik, bewerking of verbetering en Cliënt vrijwaart PiepPiep tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
4. PiepPiep aanvaardt geen aansprakelijkheid indien door hem verstrekte programmatuur op een andere wijze wordt gebruikt dan waarvoor zij is ontwikkeld of bestemd, noch indien de door hem verstrekte programmatuur door Cliënt of door derden is gewijzigd of aangevuld. Cliënt staat in voor de juistheid van de inhoud van de door hem aangeleverde teksten of ander ter beschikking gesteld materiaal.
5. In aanvulling van al hetgeen in de wet en jurisprudentie onder ontoerekenbare tekortkomingen wordt verstaan, leveren ook de volgende omstandigheden ontoerekenbare tekortkoming van PiepPiep op:
  0. Tekortschietende inzetbaarheid van betrokken uitvoerende personen, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid, persoonlijke onmisbaarheid, werkstakingen, of beëindiging van dienstverband, overeenkomst van opdracht of freelance-contract;
  1. Vertraging bij of tekortkoming door toeleveranciers.
6. Indien de ontoerekenbare tekortkoming niet langer dan twee (2) maanden duurt, behoudt PiepPiep zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst zo lang op te schorten, totdat de omstandigheden die de ontoerekenbare tekortkoming opleveren zich niet meer voordoen. Indien de ontoerekenbare tekortkoming langer dan twee (2) maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen zonder inachtneming van enige opzegtermijn. PiepPiep behoudt zich als dan het recht voor betaling te vorderen van

prestaties die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat is gebleken van de omstandigheden die de ontoerekenbare tekortkoming opleverden.

7. De Cliënt zal aan de werknemer(s) van PiepPiep vergoeden - en PiepPiep vrijwaren - tegen alle schade (inclusief kosten met inbegrip van de daadwerkelijke kosten van rechtsbijstand) die de werknemer(s) in het kader van de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt, indien en voor zover de Cliënt en/of PiepPiep daarvoor aansprakelijk zijn op grond van artikel 7:658 en/of artikel 7:611 en/of 6:108 en/of 6:162 Burgerlijk Wetboek. Indien het bedrijfsongeval tot de dood leidt, is de Cliënt gehouden de schade (inclusief kosten met inbegrip van de daadwerkelijke kosten van rechtsbijstand) te vergoeden conform artikel 6:108 Burgerlijk Wetboek aan de in dat artikel genoemde personen.

## 9. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

0. Niets in de overeenkomst strekt tot de overdracht van enige Intellectuele Eigendomsrechten van de ene partij aan de andere partij. Het verstrekken van vertrouwelijke informatie aan Cliënt resulteert op geen enkele wijze in een overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten welke rusten op de vertrouwelijke informatie aan Cliënt.
1. Tenzij anders overeengekomen, komen alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom toe aan PiepPiep Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, dan is uitsluitend PiepPiep daartoe bevoegd.
2. Tenzij anders overeengekomen, behoort niet tot de Overeenkomst het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van octrooirechten, merkrechten, tekening- of modelrechten, auteursrechten en portretrechten van derden. Ditzelfde geldt voor een eventueel onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de Cliënt.
3. Tenzij het werk er zich niet voor leent, is PiepPiep te alle tijden gerechtigd om haar naam op of bij het werk te (laten) vermelden of verwijderen en is het de Cliënt niet

toegestaan zonder voorafgaande toestemming het werk zonder vermelding van de naam van PiepPiep openbaar te maken of te verveelvoudigen.

4. Tenzij anders is overeengekomen, blijven de in het kader van de Overeenkomst door PiepPiep tot stand gebrachte werktekeningen, illustraties, prototypes, maquettes, mallen, ontwerpen, ontwerpschetsen, films en andere materialen of (elektronische) bestanden, eigendom van PiepPiep ongeacht of deze aan de Cliënt of aan derden ter hand zijn gesteld.
5. Na het voltooiën van de Overeenkomst, hebben noch de Cliënt, noch PiepPiep jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.
6. Door PiepPiep of anderen ontwikkelde scripts en programma's gebruikt in en/of bij het tot stand komen van de website, webshop en/of andere diensten blijven eigendom van PiepPiep.

#### 10. GEBRUIK EN LICENTIE

0. Wanneer de Cliënt volledig voldoet aan zijn verplichtingen als gevolg van de Overeenkomst met PiepPiep, verkrijgt hij een niet-exclusieve licentie tot het gebruik van de Dienst(en).
1. De Client is zonder de schriftelijke toestemming van PiepPiep niet gerechtigd het ontwerp en/of de opdrachten ruimer te gebruiken dan is overeengekomen.
2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het de Cliënt niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van PiepPiep veranderingen in de voorlopige of definitieve ontwerpen en/of opdrachten, aan te brengen of te laten aanbrengen.
3. PiepPiep heeft met inachtneming van de belangen van de Cliënt, de vrijheid om (afbeeldingen van) de opdrachten te gebruiken voor zijn eigen publiciteit of promotie.

#### 11. OVERIGE BEPALINGEN OMTRENT BETALINGEN

0. Bij het tekenen van de Overeenkomst neemt Cliënt de betaalplicht op zich.
1. PiepPiep verleent in beginsel abonnementen met een contractduur van 1 maand in de vorm van maandabonnementen (tenzij anders is overeengekomen),

inclusief een inning van de gehele prijs, voor ingang van de Overeenkomst, van het desbetreffende maandabonnement. Indien Cliënt, na maximaal twee herinneringen en één ingebrekestelling, in verzuim blijft met betalen, dan is PiepPiep gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden conform artikel 6:265 Burgerlijk Wetboek.

2. Indien er een SEPA-machtiging is overeengekomen tussen PiepPiep en Cliënt, zullen kosten voor de Dienst geïncasseerd worden op het door Cliënt opgegeven rekeningnummer. PiepPiep behoudt zich echter te alle tijden het recht om over te gaan op het verrekenen van kosten op de online tegoeden van Cliënt.
3. Wanneer de Cliënt een ontoereikend saldo heeft voor de verrekening van de kosten voor de Dienst, worden deze kosten meegewogen in de eerstvolgende uitbetaling aan de Cliënt., met inachtneming van een betaaltermijn van veertien (14) dagen na factuurdatum.
4. PiepPiep is gerechtigd om gedurende de looptijd van een Overeenkomst de kosten voor de Dienst die met Cliënt is overeengekomen, jaarlijks per 1 januari en/of 1 juli met ten hoogste 15% te verhogen. PiepPiep is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren indien PiepPiep dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht.
5. Indien partijen uitdrukkelijk geen automatische incasso overeen zijn gekomen, en Cliënt de betaling niet binnen de in artikel 12.3. vermelde termijn heeft voldaan, zal PiepPiep de Cliënt een herinnering zenden waarbij PiepPiep zich het recht voorbehoudt om naast de overeengekomen bedragen tevens administratiekosten van € 15,00 excl. BTW in rekening te brengen. Deze factuur dient Cliënt binnen de daarop aangegeven termijn te voldoen.
6. Indien Cliënt de betaling niet binnen de in artikel 12.3. en 12.7. bedoelde termijn voldoet, zal PiepPiep Cliënt een aanmaning voor het betreffende bedrag zenden waarin bovenop de bedragen als bedoeld in artikelen 12.3. en 12.7., tevens aanmaningskosten van € 25,00 excl. BTW in rekening worden gebracht.

7. Indien PiepPiep kosten heeft moeten maken, welke kosten PiepPiep in redelijkheid heeft moeten maken, die uitgaan boven de in het voorgaande lid weergegeven incassokosten, dient Cliënt ook deze kosten aan PiepPiep te betalen.
8. Vanaf het moment dat de Cliënt zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet (volledig) nakomt, of anderszins in gebreke is, is het de Cliënt niet (langer) toegestaan de ter beschikking gestelde resultaten te gebruiken en komt elke in het kader van de opdracht aan de Cliënt verstrekte licentie(s) te vervallen.
9. PiepPiep kan in het kader van de overeenkomst producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden, (tussen-)resultaten van de dienstverlening van PiepPiep en alles wat daarmee in de ruimste zin verband houdt, onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte totdat Cliënt alle aan PiepPiep verschuldigde bedragen betaald heeft.

## 12. GEHEIMHOUDING

0. Cliënt zal alle vertrouwelijke informatie die hij van PiepPiep verkrijgt als strikt vertrouwelijk behandelen en geheim houden.
1. Cliënt zal de vertrouwelijke informatie alleen gebruiken voor de doeleinden waarvoor zij aan Cliënt zijn verstrekt en zal daarbij tenminste dezelfde zorgplicht en waarborg in acht nemen die gelden ten aanzien van eigen interne vertrouwelijke informatie. Cliënt zal de vertrouwelijke informatie alleen verstrekken aan werknemers voor zover dat noodzakelijk wordt geacht in het kader van de Overeenkomst.
2. De verplichtingen tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie zijn niet van toepassing in zoverre Cliënt kan aantonen dat de betreffende informatie:
  0. reeds aan hem bekend was ten tijde van ontvangst;
  1. reeds publiekelijk bekend was ten tijde van ontvangst;
  2. publiekelijk bekend is geworden na ontvangst zonder dat dit aan Cliënt kan worden toegerekend;

3. op een rechtmatige wijze van een derde partij is ontvangen tezamen met het recht om het vrij van enige verplichting tot geheimhouding openbaren;
4. op grond van wet- of regelgeving of ingevolge een rechterlijk bevel moet worden verstrekt en Cliënt PiepPiep van een openbaar is gemaakt met goedkeuring van PiepPiep
5. openbaar is gemaakt door en/of met goedkeuring van PiepPiep

### 13. ONDERHOUD

0. PiepPiep behoudt zich het recht voor diensten te onderbreken indien zij dit in het kader van onderhoud noodzakelijk acht. Cliënt erkent dan ook dat het uitvoeren van onderhoud onderbrekingen in het verlenen van de diensten kan veroorzaken. PiepPiep mag hiertoe de volgende handelingen (laten) uitvoeren; het controleren van bestanden en/of data op signalen van onveilige of illegale handelingen, computeraanvallen en computervirussen en al hetgeen hiermee in de ruimste zin verband houdt.
1. Indien PiepPiep verwacht dat het onderhoud de verlening van de diensten aan cliënt negatief zal beïnvloeden, zal PiepPiep:
  0. zich inspannen om cliënt zeven (7) dagen voorafgaand van het onderhoud daarvan op de hoogte stellen;
  1. voor zover mogelijk, het onderhoud laten plaatsvinden tussen 20:00 en 7:00 uur om zo het negatieve effect op het verlenen van de diensten minimaal te houden en;
  2. zich inspannen om enige onderbreking van de diensten zo beperkt mogelijk te houden.
2. PiepPiep behoudt zich het recht voor wijzigingen in de technische eigenschappen van de diensten, wijzigingen in het data- en telecommunicatienetwerk of enige andere wijzigingen ten aanzien van de diensten, door te voeren. Deze wijzigingen kunnen mogelijk invloed hebben op de door Cliënt gebruikte randapparatuur zoals de computerapparatuur. PiepPiep is niet aansprakelijk door

enige schade die ontstaat als gevolg van de wijzigingen zoals bedoeld in dit artikel.

3. PiepPiep is gerechtigd, zonder voorafgaand bericht van het bepaalde in dit artikel 14.2. af te wijken, indien er volgens PiepPiep sprake is van een noodsituatie, welke het direct uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden die kunnen leiden tot (enige) onderbreking van de diensten, noodzakelijk maakt.

#### 14. VERHUIZING

0. PiepPiep is gerechtigd het PiepPiep datacentrum en/of co-locatieruimte te verhuizen, evenals om de diensten te onderbreken in het kader van een dergelijke verhuizing.
1. Cliënt erkent en gaat ermee akkoord dat enige onderbreking in het verlenen van de diensten als gevolg van een verhuizing zoals bedoeld in dit artikel, niet kwalificeert als downtime, indien PiepPiep. Voorafgaand aan de verhuizing maar in ieder geval binnen veertien (14) werkdagen, een schriftelijke mededeling hiervan doet aan de Cliënt. Onder een schriftelijke mededeling wordt tevens een mededeling via elektronische weg, zoals E-mail of het online platform van PiepPiep. Verstaan.
2. De kosten die Cliënt als gevolg van de verhuizing moet maken, komen voor rekening van Cliënt, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### 15. BEVEILIGING

0. Het SaaS-systeem is geplaatst in een omgeving waarin een (fysieke)toegangsbeveiliging is toegepast. De infrastructuur (computers, routers, lijnen, etc.) is dusdanig afgeschermd, dat onbevoegd aftappen, muteren en toevoegen van informatie redelijkerwijs onmogelijk is. Uitsluitend geautoriseerde personen hebben zonder begeleiding van andere daartoe geautoriseerde personen toegang tot het SaaS-systeem van PiepPiep.

#### 16. CONTINUÏTEIT

0. Alle systemen van PiepPiep worden ondersteund door een uninterruptible power supply waarmee totale stroomonderbrekingen en fluctuaties uit het openbare net opgevangen worden. Tevens ondersteunt een noodstroom-faciliteit de continuïteit van de energievoorziening. Verder



zijn opslagsystemen redundant uitgevoerd: bij het uitvallen van een opslagsysteem zal een tweede systeem de taak naadloos en zonder down time overnemen.

1. Indien Cliënt ervoor kiest om de registratie van een domeinnaam via PiepPiep te laten verlopen, kan PiepPiep ervoor kiezen om de domeinnaam op zijn naam te laten registeren. Cliënt blijft echter te allen tijde rechthebbende en houder van de domeinnaam. PiepPiep beheert de domeinnaam omwille van technische en administratieve redenen.

#### 17. BACK-UP

0. Voor het zekerstellen van de data wordt zeven (7) maal per week een back-up gemaakt. Per week wordt een (1) totale back-up bewaard tot maximaal acht (8) weken terug. Via het support systeem kan de afnemer een verzoek indienen voor het terugzetten van data. Deze data kan maximaal acht (8) weken oud zijn. Oudere data kan derhalve niet worden teruggezet, tenzij hierover door PiepPiep en de afnemer expliciete afspraken zijn gemaakt. Een en ander tegen dan geldende tarieven zoals vastgelegd in de prijsopgave van PiepPiep.

#### 18. OPENINGSTIJDEN EN TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID VAN HET SUPPORT SYSTEEM VAN PiepPiep.

0. Telefonisch 020 - 0000000: op weekdays (maandag t/m vrijdag) vanaf 09.00 uur tot 17:00 uur en in het weekend (zaterdag en zondag) vanaf 12.00 uur tot 16.00 uur, met uitzondering van de nationaal erkende feestdagen.
1. Via e-mail aan support@pieppiep.nl: 24 uur per dag, behandeling tijdens telefonische openingstijden.

#### 19. VOORWAARDEN VAN EIGENDOM EN RETENTIERECHT

0. Alle door Cliënt, dan wel derden uit naam van geleverde hardware blijft in eigendom van PiepPiep totdat alle bedragen door Cliënt zijn betaald aan PiepPiep conform artikel 3:92 Burgerlijk Wetboek.
1. Opdrachtgever is, zolang de eigendom van de geleverde hardware nog niet aan hem is overgegaan, dan wel de feitelijke macht daarvan heeft verkregen, verplicht gedurende die periode ervoor te zorgen dat de geleverde

hardware en kwaliteit blijft als waarin deze ten tijde van de levering verkeerden.

2. Indien de geleverde hardware aan Cliënt niet in dezelfde staat verkeerd als wanneer deze aan hem was geleverd, dan is PiepPiep gerechtigd om de gemaakte kosten voor het herstellen van de oude staat van de hardware bij Cliënt te innen op elke mogelijke manier.
3. PiepPiep is gerechtigd om de verkregen gelden van Cliënt, die hij onder zich beheert, niet af te geven aan de Cliënt zolang deze in gebreke blijft in het nakomen van zijner tegenprestatie conform artikel 3:290 Burgerlijk Wetboek.
4. PiepPiep is gerechtigd een innametarief te hanteren voor de geleverde hardware bij uitbetalingen, (rest)betalingen, of elke overige reden. Hierbij worden de volgende termijnen en prijzen in acht genomen:
  0. Nieuwstaat (compleet in verpakking, nooit gebruikt): de aanschafprijs minus het aantal maanden verlopen garantie.
  1. Tot 6 maanden oud: 75% van de aanschafprijs, op voorwaarde dat Cliënt in bezit is van de originele verpakking en de hardware netjes gebruikt is.
  2. Tussen 6 en 12 maanden oud: 40% van de aanschafprijs.
  3. Alle hardware ouder dan 12 maanden wordt door PiepPiep niet meer ingenomen.

Op alle voorgaanden prijzen is PiepPiep gerechtigd eventuele en daadwerkelijke kilometervergoedingen, voorrijkosten en uurtarieven in mindering te brengen.

## 20. VOORWAARDEN VOOR GARANTIES, RUILEN EN REPARATIES VAN GELEVERDE HARDWARE

0. Wanneer een geleverd product niet compleet is, of defecten vertoont direct na levering, dient Cliënt dit zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen één week schriftelijk te melden, zodat PiepPiep het defect kan completeren of omruilen. Indien PiepPiep na de genoemde termijn op de hoogte wordt gesteld, zal het defect als een reparatie binnen garantietermijn worden behandeld.

1. PiepPiep en haar leveranciers hanteren een standaard garantietermijn van twee (2) jaar, waarbij eventuele gebreken kosteloos worden verholpen, indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
  0. Voor de duur van 2 jaar gerekend vanaf factuurdatum.
  1. Voor 15:00 uur gebeld, volgende werkdag geleverd.
  2. Defect product dient binnen 5 werkdagen na aanmelding retour te zijn.
  3. Wanneer defect niet onder de standaard garantie valt zullen de reparatiekosten en verzendkosten gefactureerd worden.
  4. Ruilunit is niet altijd een gloednieuwe, maar wel representatief.
  5. Garantieperiode na omruil blijft lopen vanaf originele aanschafdatum
2. PiepPiep is gerechtigd nadere regels omtrent de voorwaarden voor garanties, ruilen en reparaties van geleverde hardware te stellen, en Cliënt hierbij door te verwijzen naar de desbetreffende documenten die Cliënt daaropvolgend dient in te vullen.

21. OVERIGE BEPALINGEN

0. Op deze Algemene Voorwaarden, alsook alle aanbiedingen, offertes, voorstellen en/of de Overeenkomst of enig andere Overeenkomst waar PiepPiep partij bij is, is het Nederlands recht uitsluitend van toepassing.
1. Indien er een geschil tussen partijen ontstaat met betrekking tot of voortkomend uit de overeenkomst van diensten, zullen partijen in overleg treden teneinde tot een minnelijke regeling te komen. Indien partijen niet tot een minnelijke regeling kunnen komen, zal het geschil tussen partijen ter definitieve beslechting aan een daartoe bevoegde rechter worden voorgelegd.
2. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze voorwaarden zullen partijen gebonden zijn door regels van

zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan  
nietigheid blootstaan.