

## ALGEMENE VOORWAARDEN CROSS MEDIA GROEP – KvK 22057537

### ALGEMENE BEPALINGEN

- artikel 1 Algemeen
- artikel 2 Offertes en aanbiedingen
- artikel 3 Contractsduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging
- artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst
- artikel 5 Overmacht
- artikel 6 Betaling en incassokosten
- artikel 7 Eigendomsvoorbehoud
- artikel 8 Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn
- artikel 9 Aansprakelijkheid
- artikel 10 Vrijwaring
- artikel 11 Intellectuele eigendom
- artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen
- artikel 13 Vindplaats en wijziging voorwaarden

### BIJZONDERE BEPALINGEN

- artikel 14 Webhosting
- artikel 15 Domeinregistratie
- artikel 16 Drukwerk
- artikel 17 SEO

### DIENSTVERLENING

- artikel 18 Uitvoering
- artikel 19 Wijziging en meerwerk
- artikel 20 Opleidingen, cursussen en trainingen

### ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

- artikel 21 Ontwikkeling van programmatuur
- artikel 22 Aflevering, installatie en acceptatie

### GEbruik EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

- artikel 23 Gebruiksrecht
- artikel 24 Aflevering, installatie en acceptatie
- artikel 25 Garantie
- artikel 26 Onderhoud
- artikel 27 Programmatuur van toeleverancier

### VERKOOP VAN APPARATUUR

- artikel 28 Aflevering
- artikel 29 Installatie
- artikel 30 Retourzendingen
- artikel 31 Aflevering, installatie en acceptatie
- artikel 32 Garantie
- artikel 33 Apparatuur van toeleverancier

### ONDERHOUD VAN APPARATUUR

- artikel 34 Duur van de onderhoudsverplichting
- artikel 35 Onderhoud
- artikel 36 Verplichtingen van CMG
- artikel 37 Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden
- artikel 38 Uitsluitingen
- artikel 39 Werkingsfeer

### TOEVOEGING ALGEMENE BEPALINGEN

- artikel 40 Toevoeging Algemene Bepalingen
- artikel 41 Reclames
- artikel 42 Ingeval de wederpartij
- artikel 43 SPAM-Beleid
- artikel 44 Abuse Policy

#### artikel 1 Algemeen

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Cross Media Groep, hierna te noemen: "CMG", en een Opdrachtgever waarop CMG deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 1.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met CMG, voor de uitvoering waarvan door CMG derden dienen te worden betrokken.
- 1.3 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van CMG en zijn directie alsmede haar RegioCenters.
- 1.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. CMG en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.6 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- 1.7 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 1.8 Indien CMG niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat CMG in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

#### artikel 2 Offertes en aanbiedingen

- 2.1 Alle offertes en aanbiedingen van CMG zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan op de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- 2.2 CMG kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.3 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 2.4 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is CMG daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij CMG anders aangeeft.
- 2.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht CMG niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

#### artikel 3 Contractsduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging

- 3.1 De overeenkomst tussen CMG en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

3.2 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever CMG derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. CMG dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

3.3 CMG zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

3.4 CMG heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

3.5 Indien door CMG of door CMG ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

3.6 Levering geschiedt af bedrijf van CMG. Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is CMG gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan Opdrachtgever ter beschikking staan.

3.7 CMG is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

3.8 Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan CMG de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.9 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CMG aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan CMG worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan CMG zijn verstrekt, heeft CMG het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertragung voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever de gegevens aan CMG ter beschikking heeft gesteld. CMG is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat CMG is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

3.10 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. CMG zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

3.11 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is CMG gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen CMG bevoegde persoon en Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van CMG op en is voor Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

3.12 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan CMG een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

3.13 Indien Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens CMG gehouden is, dan is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van CMG daardoor direct of indirect ontstaan.

3.14 Indien CMG met Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomst, dan is CMG niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

3.15 Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend Opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij CMG

- alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren;
- indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op CMG rustende verplichting ingevolge de wet;
- indien bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden;
- of, bij levering van een zaak, indien is bedongen dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

#### artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

- 4.1 CMG is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst CMG ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertragung aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van CMG kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- 4.2 Voorts is CMG bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van CMG kan worden gevergd.
- 4.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van CMG op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien CMG de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 4.4 Indien CMG tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 4.5 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is CMG gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- 4.6 Indien Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is CMG gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
- 4.7 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door CMG, zal CMG in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor CMG extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij CMG anders aangeeft.
- 4.8 In geval van liquidatie, van (aanvrage van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste

## ALGEMENE VOORWAARDEN CROSS MEDIA GROEP – KvK 22057537

van Oprachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Oprachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het CMG vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van CMG op Oprachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

4.9 Indien Oprachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerdert met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan Oprachtgever in rekening worden gebracht.

### artikel 5 Overmacht

5.1 CMG is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Oprachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

5.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop CMG geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor CMG niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van CMG of van derden daaronder begrepen. CMG heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat CMG zijn verbintenis had moeten nakomen.

5.3 CMG kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5.4 Voorzoveel CMG ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is CMG gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Oprachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

### artikel 6 Betaling en incassokosten

6.1 Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door CMG aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door CMG aangegeven. CMG is gerechtigd om periodiek te factureren.

6.2 Indien Oprachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Oprachtgever van rechtswege in verzuim. Oprachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Oprachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

6.3 CMG heeft het recht de door Oprachtgever 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. CMG kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien Oprachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. CMG kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

6.4 Oprachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan CMG verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Oprachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

6.5 Indien Oprachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Oprachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien CMG echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op Oprachtgever worden verhaald. Oprachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

### artikel 7 Eigendomsvoorbehoud

7.1 Het door in het kader van de overeenkomst CMG geleverde blijft eigendom van CMG totdat Oprachtgever alle verplichtingen uit de met CMG gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

7.2 Het door CMG geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. Oprachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

7.3 Oprachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van CMG veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is Oprachtgever verplicht om CMG daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht Oprachtgever zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan CMG ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is CMG gerechtigd tot deze penningen. Voorzoveel als nodig verbindt Oprachtgever zich er jegens CMG bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

7.4 Voor het geval CMG zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Oprachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan CMG en door CMG aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van CMG zich bevinden en deze terug te nemen.

### artikel 8 Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn

8.1 De door CMG te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd. De in dit artikel genoemde garantie is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient Oprachtgever zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. CMG kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te leveren zaken of uit te voeren werkzaamheden.

8.2 De in lid 1 van dit artikel genoemde garantie geldt voor een periode van twee maanden na levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders zijn overeengekomen. Indien de door CMG verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, dan is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt, tenzij anders wordt vermeld.

8.3 Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door Oprachtgever en / of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van CMG, Oprachtgever of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht danwel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. Oprachtgever komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar CMG geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen) et cetera.

8.4 Oprachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort Oprachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of

kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen na levering schriftelijk aan CMG te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan CMG te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat CMG in staat is adequaat te reageren. Oprachtgever dient CMG in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

8.5 Indien Oprachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. Oprachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij CMG opdracht gegeven heeft.

8.6 Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt Oprachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

8.7 Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal CMG de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan danwel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door Oprachtgever, ter keuze van CMG, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan danwel vervangende vergoeding daarvoor aan Oprachtgever voldoen. In geval van vervanging is Oprachtgever gehouden om de vervangen zaak aan CMG te retourneren en de eigendom daarvoor aan CMG te verschaffen, tenzij CMG anders aangeeft.

8.8 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van CMG daardoor gevallen, integraal voor rekening van Oprachtgever.

8.9 Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan Oprachtgever in rekening gebracht worden.

8.10 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en vereren jegens CMG en de door CMG bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

### artikel 9 Aansprakelijkheid

9.1 Indien CMG aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

9.2 CMG is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat CMG is uitgegaan van door of namens Oprachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

9.3 Indien CMG aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van CMG beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

9.4 De aansprakelijkheid van CMG is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

9.5 CMG is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

9.6 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van CMG aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan CMG toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Oprachtgever aantoon dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. CMG is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

9.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van CMG of zijn leidinggevende ondergeschikten.

### artikel 10 Vrijwaring

10.1 Oprachtgever vrijwaart CMG voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan CMG toerekenbaar is. Indien CMG uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is Oprachtgever gehouden CMG zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht Oprachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is CMG, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van CMG en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Oprachtgever.

### artikel 11 Intellectuele eigendom en auteursrechten

11.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, webdesign, documentatie, rapporten, advertenties, drukwerk ontwerpen, huisstijl- en logo ontwikkeling, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij CMG of diens licentiegevers. Oprachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet veeveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

11.2 Oprachtgever is ermeê bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgegevens van CMG of diens licentiegevers bevatten. Oprachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Oprachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

11.3 Het is Oprachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

11.4 Oprachtgever is alleen aansprakelijk, als door de uitvoering van zijn opdracht rechten van derden, in het bijzonder auteursrechten, worden geschonden. Oprachtgever verklaart dat hij in bezit is van de rechten op vermenigvuldiging en reproductie van de ingediende documenten. Oprachtgever vrijwaart CMG tegen aanspraken van derden in verband met de schending van deze rechten.

11.5 Het is CMG toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien CMG door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Oprachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Oprachtgever niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal CMG op verzoek van Oprachtgever een reservekopie van de programmatuur aan Oprachtgever ter beschikking stellen.

11.6 Behoudens het geval dat CMG een reservekopie van de programmatuur aan Oprachtgever ter beschikking stelt, heeft Oprachtgever het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

11.7 Indien Oprachtgever programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Oprachtgever het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door CMG ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Oprachtgever CMG schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. CMG zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Oprachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Oprachtgever eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

## ALGEMENE VOORWAARDEN CROSS MEDIA GROEP – KvK 22057537

11.8 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.

Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door CMG schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan CMG te maken.

11.9 CMG zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door CMG zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever CMG onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan CMG. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan CMG verlenen om zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door CMG zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van CMG een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal CMG het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van CMG wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van CMG voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door CMG gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door CMG geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

11.10 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan CMG van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal CMG vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

### artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen

12.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij CMG partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

12.2 De rechter in de vestigingsplaats van CMG, of thans de dichtstbijzijnde Nederlandse rechtbank is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft CMG het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

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

### artikel 13 Vindplaats en wijziging voorwaarden

13.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Regio Zuidwest-Nederland en de meest recente versie is altijd online bereikbaar op de internetsite van CMG, te bereiken op [www.crossmediagroep.com/voorwaarden](http://www.crossmediagroep.com/voorwaarden).

13.2 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met CMG.

13.3 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

## BIJZONDERE BEPALINGEN

De in dit hoofdstuk "Bijzondere Bepalingen" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien CMG diensten op het gebied van webhosting, domeinregistratie, drukwerk of SEO verleent.

### artikel 14 Webhosting

14.1 Direct na het constateren van een downtime (een onderbreking van het CMG netwerk met allegehele onbereikbaarheid van de diensten tot gevolg) zal Opdrachtgever CMG per e-mail en telefoon op de hoogte brengen van de downtime en informatie verstrekken over:

- I. de aard van de downtime;
- II. de diensten die door de downtime zijn getroffen;
- III. de naam van de onderneming van Opdrachtgever;
- IV. de naam, het telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon van Opdrachtgever;
- V. eventuele instructies voor de werknemers van CMG.

14.2 Na de melding van Opdrachtgever in overeenstemming met artikel 14.1, zal CMG een schatting geven voor het herstel van de downtime en zich inspannen de downtime zo spoedig mogelijk te beëindigen.

14.3 Opdrachtgever kan alleen een beroep doen op response- en hersteltijden indien Opdrachtgever een SLA (Service Level Agreement) heeft afgesloten. Indien een onderbreking buiten de SLA valt, zal het dan geldende tarief van CMG in rekening worden gebracht.

14.4 Opdrachtgever komt uitsluitend in de dit artikel toegekende rechten toe in het geval van downtime. Enige andere rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht op schadevergoeding, zijn expliciet uitgesloten.

14.5 CMG behoudt zich het recht toe de diensten te onderbreken indien zij dit in het kader van onderhoud noodzakelijk acht. Opdrachtgever erkent dan ook dat het uitvoeren van onderhoud onderbrekingen in het verlenen van de diensten kan veroorzaken. CMG mag hiertoe, onder meer, de volgende handelingen (laten) uitvoeren: het controleren van bestanden en/of data op signalen van onveilige of illegale handelingen, computeraanvallen en computervirussen.

14.6 Voorzover CMG voldoet aan de bepalingen in dit artikel, zullen onderbrekingen als gevolg van onderhoud niet kwalificeren als downtime.

14.7 CMG 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 Opdrachtgever gebruikte randapparatuur zoals de computerapparatuur. CMG is niet aansprakelijk door enige schade die ontstaat als gevolg van de wijzigingen zoals bedoeld in dit artikel.

14.8 CMG stelt Opdrachtgever in staat een bepaalde hoeveelheid dataverkeer af te nemen. In het overeengekomen hostingpakket is bepaald wat het toegestane dataverkeer per maand is. Indien Opdrachtgever de hem toegestane maximale hoeveelheid dataverkeer per maand niet volledig benut, kan hij het resterende deel niet meenemen naar de volgende maand en zal tevens geen restitutie plaatsvinden. Wanneer Opdrachtgever de hem toegestane hoeveelheid dataverkeer overschrijdt, zal CMG per extra gebruikte gigabytes per GB, naar boven afgerond, aan Opdrachtgever EUR 2,50 (twee Euro en vijfzig Eurocent) in rekening brengen. De facturering van deze extra vergoeding geschiedt eenmaal per maand.

Indien een dergelijke website exceptioneel verbruik vertoont zal CMG Opdrachtgever op de hoogte brengen van dit extreme gebruik en Opdrachtgever in de gelegenheid stellen een toeslag te betalen op dit extreme gebruik van het data/email verkeer, een en ander in overleg met CMG, indien Opdrachtgever hiermede niet akkoord wenst te gaan, zal hij tot uiterlijk 12.00 uur de volgende dag, na de mededeling, in de gelegenheid worden gesteld de onderhavige website elders onder te

brengen en te verwijderen van de servers van CMG. Geeft Opdrachtgever hieraan geen gehoor dan is CMG 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.

14.9 CMG garandeert geen minimumsnelheid met betrekking tot het dataverkeer.

14.10 CMG is gerechtigd zonder voorafgaand bericht van het bepaalde in dit artikel af te wijken indien er naar CMG's mening sprake is van een nood situatie welke noopt tot het direct uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden die kunnen leiden tot enige onderbreking van de diensten.

14.11 CMG stelt serverruimte beschikbaar met voldoende resources om een gemiddelde website te hosten, indien de website van Opdrachtgever meer dan 10% processor tijd genereert gedurende 10 seconden zijn zij gerechtigd de website offline te halen en Opdrachtgever voor te stellen te upgraden naar een zwaarder pakket of een separate server.

14.12 CMG stelt conform het hostingpakket schijfruimte beschikbaar. Onder schijfruimte wordt verstaan alle benodigde schijfruimte die noodzakelijk is voor het onderhoud en beheer van de website, dit is inclusief de op de server aanwezige mail, logfiles, configuratie files en website. Hierbij dient opgemerkt te worden dat installatie van de frontpage extensies standaard 8 mb van deze schijfruimte bezetten.

14.13 Onverminderd de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden heeft CMG, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien:

- opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van internet;
- opdrachtgever adult, aanstoot tot adult, mp3, spelletjes en/of warez sites plaatst op de server, hetgeen niet is toegelaten;
- opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving;
- opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met de algemene aanvaarde normen en waarden;
- opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden.

14.14 De overeenkomst voor webhosting zal voor een periode van één (1) jaar worden aangegaan, tenzij nadrukkelijk, en expliciet geldend voor webhosting, anders vermeldt in de overeenkomst. Opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst tegen afloop van deze termijn op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden. Indien Opdrachtgever de overeenkomst niet opzegt, wordt deze automatisch verlengd tot een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden. Door CMG in opdracht van Opdrachtgever gemaakte of niet meer te annuleren kosten, na inwerkingtreding van de overeenkomst, worden niet gerestitueerd als gevolg van de opzegging, althans blijven onverminderd verschuldigd na de opzegging.

14.15 CMG is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De overeenkomst zal dan worden ontbonden zonder recht op schadevergoeding. Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen.

Indien een dergelijke website exceptioneel verbruik vertoont zal deze worden verwijderd cq een toeslag krijgen op het extreme gebruik. Wij brengen cliënt op de hoogte van dit extreme gebruik en stellen deze in de gelegenheid een toeslag te betalen op dit extreme gebruik van het data/email verkeer, een en ander in overleg met CMG, indien de betreffende eigenaar van de website hiermede niet akkoord wenst te gaan, zal hij tot uiterlijk 12.00 uur de volgende dag, na de mededeling, in de gelegenheid worden gesteld de onderhavige website elders onder te brengen en te verwijderen van de servers van CMG. Geeft de cliënt hieraan geen gehoor dan is CMG 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.

### artikel 15 Domeinregistratie

15.1 CMG behoudt zich het recht voor een aanvraag voor de registratie van een domeinnaam pas in behandeling te nemen op het moment dat CMG van Opdrachtgever heeft ontvangen:

- I. de verschuldigde bedragen voor de domeinnaamregistratie;
- II. het voor registratie benodigde bestelformulier, volledig ingevuld door een daartoe bevoegd persoon;
- III. alle overige voor de aanvraag van de registratie benodigde documenten.

15.2 CMG is domeinhouder op alle domeinnamen welke onderdeel uitmaken van een Operational Lease Overeenkomst. De aangevraagde domeinnaam blijft ter beschikking van domeinhouder CMG totdat de volledige betaling is verricht en alle verdere verplichtingen conform de Operational Lease Overeenkomst geheel zijn nagekomen door Opdrachtgever, ongeacht de rechten die Opdrachtgever op deze domeinnaam zou kunnen doen gelden.

15.3 Indien CMG een domeinnaam heeft aangevraagd voordat zij van Opdrachtgever volledige betaling voor de domeinnaamregistratie heeft ontvangen, dan blijft de aangevraagde domeinnaam ter beschikking van CMG totdat de volledige betaling is verricht, ongeacht de rechten die Opdrachtgever op deze domeinnaam zou kunnen doen gelden.

15.4 CMG aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet (meer) beschikbaar zijn van een bepaalde domeinnaam, afwijzing van de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam, het ongebruikt verstrijken van een bezwaar- of beroepstermijn wegens het uitblijven van een instructie van Opdrachtgever of eventuele aanspraken van derden met betrekking tot een bepaalde domeinnaam. Opdrachtgever vrijwaart CMG voor alle aanspraken van derden op enige wijze voortvloeiend uit en/of verband houdende met het gebruik door Opdrachtgever van een door CMG in zijn opdracht of op zijn naam geregistreerde domeinnaam.

15.5 Indien de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam wordt afgewezen dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor het tijdig verstrekken van duidelijke en volledige instructies aan CMG, zodat deze tijdig namens Opdrachtgever bezwaar of beroep kan instellen tegen de afwijzing van de aanvraag tot domeinnaam registratie. De aan het instellen van bezwaar en beroep verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

15.6 In het geval van wijzigingen van gegevens ten aanzien van een domeinnaamregistratie, zal Opdrachtgever er zorg voor dragen dat deze wijzigingen onverwijld aan de betreffende register (waaronder begrepen maar niet beperkt tot SIDN) worden doorgegeven. Indien een domeinnaam van Opdrachtgever wordt verhuurd zal Opdrachtgever adresgegevens van CMG die worden gebruikt ten behoeve van de Whois-database van de betreffende register (waaronder begrepen maar niet beperkt tot SIDN) laten wijzigen zodat Opdrachtgever niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.

15.7 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen met betrekking tot de domeinnaamregistratie niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is CMG, onverminderd het verder in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, nadrukkelijk niet gehouden om vergoedingen te betalen voor de door (CMG namens) Opdrachtgever aangehouden domeinnamen.

15.8 Indien CMG aan Opdrachtgever e-mailadressen, IP-adressen en/of andere toegangs- en/of netwerkadressen en/of protocollen ter beschikking heeft gesteld, kunt u hieraan geen rechten ontlenen. CMG kan deze protocollen altijd wijzigingen en/of veranderen zonder dat een dergelijke wijziging Opdrachtgever het recht geeft de overeenkomst te beëindigen. CMG zal zich naar beste vermogen inspannen Opdrachtgever van dergelijke wijzigingen op de hoogte te stellen.

15.9 De overeenkomst voor domeinregistratie zal voor een periode van één (1) jaar worden aangegaan, tenzij nadrukkelijk, en expliciet geldend voor domeinregistratie, anders vermeldt in de overeenkomst. Opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst tegen afloop van deze termijn op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden. Indien Opdrachtgever de overeenkomst niet opzegt, wordt deze automatisch verlengd tot een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden. Door CMG in opdracht van Opdrachtgever gemaakte of niet meer te annuleren kosten, na inwerkingtreding van de overeenkomst, worden niet gerestitueerd als gevolg van de opzegging, althans blijven onverminderd verschuldigd na de opzegging.

### artikel 16 Drukwerk

## ALGEMENE VOORWAARDEN CROSS MEDIA GROEP – KvK 22057537

16.1 Levertermijnen moeten altijd als niet-bindend worden beschouwd. De in het aanbod en/of opdrachtbevestiging genoemde termijnen voor de uitvoering van de opdracht komen overeen met de betreffende stand van de planning. Als de termijn niet wordt nagekomen moet aan Opdrachtgever een passende extra levertermijn worden verleend. Als binnen deze extra levertermijn geen levering heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever van de overeenkomst terugtreden. Tot dit tijdstip kunnen de door Opdrachtgever bestelde en aangenomen leveringen en diensten door CMG in rekening worden gebracht, tenzij Opdrachtgever hierdoor in economisch opzicht buitenproportioneel wordt benadeeld.

16.2 Vaste levertermijnen voor het leveren van de prestatie zijn alleen geldig als CMG deze nadrukkelijk en schriftelijk heeft bevestigd als vaste of bindende levertermijn. Bij overschrijding van een vaste levertermijn heeft Opdrachtgever het recht om onmiddellijk en zonder kosten van de overeenkomst terug te treden. Tot het tijdstip waarop deze terugtreding schriftelijk is meegedeeld kunnen de door CMG reeds geleverde en door Opdrachtgever aangenomen leveringen en diensten in rekening worden gebracht, tenzij Opdrachtgever hierdoor in economisch opzicht buitenproportioneel wordt benadeeld.

16.3 Bij overmacht of omstandigheden waardoor de uitvoering van aangenomen opdrachten onmogelijk of bemoeilijkt wordt, heeft CMG het recht om terug te treden van de opdrachten, de prestatieomvang te beperken of de opdracht indien mogelijk op een later tijdstip uit te voeren. Dit geldt ook voor opdrachten die reeds zijn bevestigd of in uitvoering zijn. Hierbij ontstaat geen enkele aanspraak op schadevergoeding. De overeengekomen levertermijn wordt in geval van een levering op een later tijdstip verlengd met de duur van de vertraging. Een opzegging door Opdrachtgever is echter pas vier weken na het intreden van de hierboven beschreven bedrijfsstoring mogelijk. In deze gevallen is aansprakelijkheid van CMG uitgesloten.

16.4 Als de bestelde waren op het door Opdrachtgever aangegeven adres worden geleverd en deze door de onderneming die het transport verzorgd worden teruggezonden omdat niemand op dit adres werd aangetroffen en de waren ook niet werden afgehaald, worden de waren twee weken vanaf de datum van terugzending bewaard voor Opdrachtgever. Als Opdrachtgever zich binnen deze twee weken niet schriftelijk bij CMG meldt, worden de waren door CMG op kosten van Opdrachtgever afgevoerd. In dit geval blijft de aanspraak op betaling door Opdrachtgever aan CMG wegens de geleverde prestaties onverminderd bestaan. Als CMG binnen deze twee weken verlangt dat de waren opnieuw worden toegestuurd, dan worden voor deze nieuwe verzending extra prijzen in rekening gebracht.

16.5 CMG voert alle opdrachten uit op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde en/of overgedragen drukgegevens uit, voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen. De gegevens moeten worden aangeleverd in de bestandsformat die zijn genoemd in de opdrachtformulieren van CMG ofwel op de website [www.drukpartner.com](http://www.drukpartner.com). Voor afwijkende bestandsformaten kan CMG een foutloze prestatie niet garanderen, tenzij deze format door hem nadrukkelijk en schriftelijk is goedgekeurd. Opdrachtgever is volledig aansprakelijk voor de volledigheid en de juistheid van deze gegevens. Dit is ook het geval bij fouten in de gegevensoverdracht of gegevensdragers, die niet onder de verantwoordelijkheid van CMG vallen.

16.6 CMG houdt zich het recht voor, slechts rekening te houden met achteraf ingediende en aangegeven opdrachtwijzigingen, d.w.z. na de opdrachtbevestiging door CMG, als deze door de bedrijfsleider van CMG of een door hem uitdrukkelijk daartoe gemachtigde persoon schriftelijk werden bevestigd. Met betrekking tot de kosten die door deze wijzigingen zijn ontstaan geldt voor Opdrachtgever hetgeen vooraf schriftelijk is overeengekomen.

16.7 CMG is niet verplicht om achteraf door Opdrachtgever of door een door hem ingeschakelde derde aangeleverde gegevens van welke aard dan ook te controleren. Dit geldt ook voor gegevensdragers en overgedragen gegevens. Dit geldt niet als duidelijk is dat het gaat om gegevens die niet kunnen worden bewerkt of ingelezen. Opdrachtgever is verplicht om bij de gegevensoverdracht beveiligingsprogramma's tegen computervirussen te gebruiken die voldoen aan de nieuwste stand van de techniek. De gegevensbeveiliging valt uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. CMG heeft het recht om kopieën te maken.

16.8 Annulering van de bestelling is alleen mogelijk zolang de bestelling niet in druk is. Als de annulering van de opdracht door Opdrachtgever binnen de gestelde termijn plaatsvindt, wordt er een vast bedrag voor de bewerkingskosten van EUR 25,00 excl. BTW (= EUR 29,75 incl. BTW) plus de kosten voor de betreffende betalingsvariant in rekening gebracht. Als door CMG reeds andere prestaties zijn geleverd, kan deze er ook voor kiezen af te rekenen op basis van deze prestaties (bijv. controle van de drukgegevens, drukproeven). Na levering van de drukgegevens zijn annuleringen niet meer mogelijk aangezien het hier gaat om opdracht-specifieke producten, die niet aan derden kunnen worden doorverkocht.

16.9 Op producten die in het kader van de overeenkomst zijn gemaakt kan CMG met toestemming van Opdrachtgever op passende wijze refereren aan CMG. Toestemming door Opdrachtgever kan slechts dan worden geweigerd als hij daarvoor een aanmerkelijk belang heeft. CMG houdt zich het recht voor ook zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, voorbeeld-exemplaren van de opdrachten als kwaliteitsvoorbeeld aan derden te verzenden.

16.10 Het risico van toevallige vernietiging van de bestelde waren en de beschadiging van de waren tijdens het transport naar Opdrachtgever/ontvanger van de waren gaat over op Opdrachtgever op het moment dat de zending is overgedragen aan de persoon die het transport uitvoert of op het moment dat de waren voor de verzending de fabriek hebben verlaten. Als de verzending op wens van Opdrachtgever wordt uitgesteld gaat het risico hiervoor op hem over op het moment van de melding dat de goederen klaar zijn voor verzending. Als Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot het aannemen van het geleverde voorwerp wordt dit gelijkgesteld aan een overdracht.

16.11 Bij reproducties in kleur kunnen in alle productieprocessen kleine afwijkingen van het origineel voorkomen waartegen geen bezwaar kan worden gemaakt. Dit geldt ook voor een vergelijking tussen het eindproduct en overige voorbeelden, bijv. drukproeven en uitdraaien, ook als deze door CMG zijn gemaakt.

16.12 Als Opdrachtgever ook na daarom te zijn gevraagd geen uitdraai van de drukgegevens ter beschikking heeft gesteld en ook geen door CMG gemaakte drukproef heeft afgenomen is de CMG ontslagen van iedere aansprakelijkheid. Reclamaties worden in dit verband niet erkend.

16.13 Gebreken, die een deel van de geleverde waren betreffen geven niet het recht, de volledige levering af te keuren, tenzij Opdrachtgever geen belang heeft bij de gedeeltelijke levering.

16.14 Meer- of minderleveringen tot 10 % van de bestelde hoeveelheid moeten worden geaccepteerd. Hiertoe behoren ook misdrukken, inschietvellen, inrichtingsexemplaren voor bewerkingsmachines en bij de productie verkeer gesneden bovenste en onderste vellen die niet zijn uitgesorteerd.

16.15 Bij een gebrek aan de geleverde waren, waarvoor CMG verantwoordelijk is, heeft deze het recht om naar keuze het gebrek achteraf te herstellen of een vervangende prestatie te leveren. Als het achteraf herstellen van het gebrek niet is gelukt, dan heeft Opdrachtgever het recht om te kiezen voor een vermindering van de koopprijs of de ontbinding van de overeenkomst.

16.16 Verderegaande aanspraken van Opdrachtgever zijn uitgesloten ongeacht de rechtsgrond waarop deze zijn gebaseerd. Voor schade die niet het geleverde voorwerp betreft, accepteert CMG geen aansprakelijkheid. In het bijzonder is aansprakelijkheid uitgesloten voor niet gerealiseerde winsten en overige financiële nadelen van Opdrachtgever. Dit geldt ook voor alle schade, die is veroorzaakt door de werknemers, vertegenwoordigers en uitvoeringsassistenten van CMG.

16.17 Voor schade in verband met verzuim en de schending van verplichtingen die wezenlijk zijn voor de overeenkomst is CMG slechts aansprakelijk voor voorzienbare schade.

16.18 De aansprakelijkheid van CMG is uitgesloten als het geleverde voorwerp door Opdrachtgever of door derden is gewijzigd, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de fout of de schade niet is veroorzaakt door deze wijzigingen.

16.19 Alle originelen die aan CMG zijn gegeven worden door hem zorgvuldig behandeld. Als deze worden beschadigd of zoekraken kan CMG hiervoor slechts aansprakelijk gesteld worden tot de materiaaawaarde. Verderegaande aanspraken van welke aard dan ook zijn uitgesloten.

16.20 De hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet bij grove nalatigheid en opzettelijk handelen.

16.21 Voor de producten en diensten van CMG geldt de actuele prijslijst van CMG op het moment van de opdrachtversteking, tenzij er met hem andere schriftelijk bevestigde prijzen zijn overeengekomen of indien er sprake is van klaarblijkelijke foutieve prijsaanduidingen in de betreffende prijslijst.

16.22 De prijzen gelden voor de levering vanaf de ondernemingsvestiging in Axel exclusief BTW, betalingskosten en overige kosten (bijv. Bestandscontrole of opmaak) en inclusief verzending. Opdrachtwijzigingen nadat de opdracht door CMG is bevestigd worden in rekening gebracht.

16.23 CMG heeft het recht, maar is hiertoe niet verplicht, de noodzakelijke voorbereidingswerkzaamheden, in het bijzonder voor aangeleverde of overgedragen gegevens van Opdrachtgever zonder overleg, zelfstandig uit te voeren, als dit economisch gezien in het belang van Opdrachtgever is of als dit ertoe bijdraagt dat aan de levertermijn van de opdracht kan worden voldaan. Dergelijke werkzaamheden worden in rekening gebracht op basis van de daarvoor in beslag genomen tijd echter met een maximum van 20 % van de opdrachtwaarde.

16.24 Zendingen met zichtbare beschadigingen mogen door Opdrachtgever alleen worden aangenomen als de schade door de expediteur/vrachtervervoerder wordt vastgesteld. Als dit achterwege blijft vervallen alle hieruit voortvloeiende aanspraken op schadevergoeding tegenover CMG.

16.25 In het handelsverkeer gelden de handelsgebruiken van de grafische industrie (bijv. geen plicht tot afgifte van tussenproducten zoals gegevens, litho's of drukplaten die worden gemaakt ten behoeve van het te leveren eindproduct), voor zover geen afwijkende opdracht is verstrekt.

16.26 CMG blijft eigenaar van alle rechten (copyright) met betrekking tot de door CMG in opdracht van Opdrachtgever gemaakte creatieve prestaties. Dit geldt in het bijzonder voor grafische ontwerpen, beeld- en tekstmerken, lay-outs e.d. Opdrachtgever betaalt met zijn betaling voor deze werkzaamheden slechts de geleverde arbeidsprestatie zelf, niet echter de rechten op de intellectuele eigendom. Dit geldt in het bijzonder voor het recht op vermenigvuldiging. Het copyright kan tegen betaling worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan derden als dit schriftelijk is overeengekomen. De rechten gaan in dit geval pas over in het eigendom van Opdrachtgever resp. van derden met de betaling van de overeengekomen som.

### artikel 17 SEO

17.1 CMG zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren en zich inspannen om de werkzaamheden naar behoren en zorgvuldig te verrichten, alsmede de belangen van Opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor Opdrachtgever bruikbaar resultaat. CMG kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt.

17.2 CMG heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

17.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CMG aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan CMG worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de CMG zijn verstrekt, heeft CMG het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

17.4 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan CMG de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en/of betaald.

17.5 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in uren zal worden uitgevoerd kan CMG de uitvoering van extra uren zonder schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever uitvoeren en in rekening te brengen.

17.6 CMG heeft het recht de prijs voor de door haar verleende diensten aan te passen ingeval van wijzigingen in het overeengekomen projectvoorstel of offerte, onder andere ten aanzien van de opzet, functionaliteit, de invulling, de methode, de omvang, de analyse, en/of de rapportering die in overleg met of op verzoek van Opdrachtgever plaatsvindt.

17.7 CMG heeft het recht extra aanvullingen, testen, besprekingen en/of uitvoeringen die plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

17.8 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit slechts een indicatieve termijn en nimmer een fatale termijn.

17.9 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

17.10 CMG heeft het recht om, in het belang van de dienstverlening en teneinde het resultaat voor Opdrachtgever te trachten te optimaliseren, de titels en omschrijvingen naar eigen inzicht en zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever te wijzigen.

17.11 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed.

17.12 Indien de wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, is CMG gerechtigd de kosten hiervan bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

17.13 Opdrachtgever dient zelf en voor eigen risico zorg te dragen voor deugdelijke apparatuur en deugdelijke andere faciliteiten die toegang geven tot een netwerk waarop hij de door CMG verstrekte diensten kan ontvangen.

17.14 Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de vergoeding van de gemaakte communicatiekosten.

17.15 Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem aan CMG aangeleverde gegevens, teksten, afbeeldingen of andere gegevens.

17.16 In voorkomende gevallen staat Opdrachtgever in voor de juistheid van de door hem aanvaarde proeven en/of concepten, respectievelijk voor proeven en/of concepten waarvoor door hem niet of niet tijdig correcties aan CMG zijn toegezonden.

17.17 Door CMG ten behoeve van Opdrachtgever samengestelde teksten, afbeeldingen of andere gegevens worden geacht door Opdrachtgever te zijn aanvaard, tenzij binnen een periode van veertien (14) dagen na publicatie langs elektronische weg gewenste wijzigingen schriftelijk worden medegedeeld.

17.18 Opdrachtgever staat er te allen tijde voor in dat het door hem aan CMG aangeleverde materiaal geen inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder rechten van intellectuele eigendom.

17.19 Opdrachtgever is verplicht steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen te verschaffen, welke noodzakelijk of nuttig zijn voor de uitvoering van de overeengekomen diensten door CMG.

### DIENTSVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien CMG diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlaten van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

### artikel 18 Uitvoering

18.1 CMG zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

18.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is CMG gerechtigd de aanvraag van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

18.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is CMG gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord te geven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. CMG is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen.

18.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal CMG steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

## ALGEMENE VOORWAARDEN CROSS MEDIA GROEP – KvK 22057537

### artikel 19 Wijziging en meerwerk

19.1 Indien CMG op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan CMG worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van CMG. CMG is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

19.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en CMG, kunnen worden beïnvloed.

19.3 Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal CMG Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### artikel 20 Opleidingen, cursussen en trainingen

20.1 Voorzover de dienstverlening van CMG bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan CMG steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij CMG gebruikelijke regels.

20.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van CMG aanleiding geeft, is CMG gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

### ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien CMG in opdracht van Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie.

### artikel 21 Ontwikkeling van programmatuur

21.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. CMG zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.

21.2 CMG is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

21.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 11 verkrijgt Opdrachtgever het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

### artikel 22 Afl levering, installatie en acceptatie

22.1 CMG zal de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door CMG uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

22.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door CMG uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

22.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door CMG uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel

b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

c. indien CMG vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

22.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever CMG hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

22.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever CMG uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. CMG zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij CMG gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

22.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van CMG om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling, indien toepasselijk, te herstellen.

22.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

### GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door CMG ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door CMG te verstrekken nieuwe versies.

### artikel 23 Gebruiksrecht

23.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 11 verleent CMG Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

23.2 De programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

23.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

23.4 Onverminderd na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan CMG retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging CMG onverminderd schriftelijk melding maken.

### artikel 24 Afl levering, installatie en acceptatie

24.1 CMG zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren en, indien een door CMG uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Opdrachtgever installeren.

24.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 22.3 tot en met 22.7 van overeenkomstige toepassing.

24.3 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van CMG ingevolge de garantie van artikel 25.

### artikel 25 Garantie

25.1 Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal CMG naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 11.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij CMG zijn gemeld. CMG garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval CMG zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. CMG kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan CMG toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminde of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van CMG wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

25.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door CMG te bepalen locatie. CMG is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

25.3 Na afloop van de in artikel 25.1 bedoelde garantieperiode is CMG niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

### artikel 26 Onderhoud

26.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van CMG geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan CMG melden. Na ontvangst van de melding zal CMG naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 11.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door CMG te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. CMG is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

26.2 CMG garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

26.3 CMG kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan CMG toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan CMG is gewijzigd. Herstel van verminde of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

26.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal CMG bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is CMG niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan CMG van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met CMG aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

26.5 Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met CMG is aangegaan, kan CMG door Opdrachtgever niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

### artikel 27 Programmatuur van toeleverancier

Indien en voor zover CMG programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door CMG schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij CMG en CMG zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en CMG om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

### VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien CMG apparatuur aan Opdrachtgever verkoopt.

### artikel 28 Afl levering

28.1 De door CMG aan Opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan Opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van CMG. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal CMG de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland.

## ALGEMENE VOORWAARDEN CROSS MEDIA GROEP – KvK 22057537

28.2 CMG zal Opdrachtgever tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

28.3 Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

28.4 CMG zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

28.5 Opdrachtgever zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door CMG geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart CMG voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

### artikel 29 Installatie

29.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal CMG de apparatuur installeren of laten installeren.

29.2 In alle gevallen zal Opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. CMG zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Opdrachtgever een offerte uitbrengen.

29.3 Opdrachtgever zal CMG voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van CMG.

### artikel 30 Retourzendingen

30.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is CMG niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren.

30.2 In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door CMG van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Opdrachtgever totdat zij door CMG zijn gecrediteerd.

30.3 CMG behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retourgezonden producten, met een minimum van € 25,- (vijftientwintig euro).

### artikel 31 Aflevering, installatie en acceptatie

CMG zal de apparatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 28 dan wel, indien een door CMG uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Opdrachtgever. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door CMG uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

### artikel 32 Garantie

32.1 Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal CMG naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabrikagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door CMG in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij CMG zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van CMG. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van CMG wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door CMG in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

32.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door CMG in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

### artikel 33 Apparatuur van toeleverancier

Indien en voor zover CMG apparatuur van derden aan Opdrachtgever levert, zullen, mits zulks door CMG schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij CMG en CMG zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en CMG om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien CMG en Opdrachtgever een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

### artikel 34 Duur van de onderhoudsverplichting

34.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan door de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

34.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzittend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of CMG de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

34.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

### artikel 35 Onderhoud

35.1 Onder onderhoud wordt verstaan:

- preventief onderhoud: de door CMG ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
- correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
- remote preventief onderhoud: de door CMG ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
- remote correctief onderhoud: het diagnosticeren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.

Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door CMG schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

35.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij CMG geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

35.3 Indien onderhoud is aangevraagd tijdens de in artikel 35.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van CMG het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Opdrachtgever de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

### artikel 36 Verplichtingen van CMG

36.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht CMG zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 37.2 door Opdrachtgever bij CMG zijn gemeld, te verhelpen.

36.2 CMG behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van CMG, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van CMG met zich meebrengen.

36.3 CMG draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. CMG zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. CMG zal Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

36.4 De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van CMG noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van CMG.

### artikel 37 Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

37.1 Opdrachtgever kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van CMG.

37.2 Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, CMG daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van CMG of door CMG aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

37.3 Op verzoek van CMG zal een terzake kundige werknemer van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

37.4 Opdrachtgever stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van CMG.

37.5 Opdrachtgever is bevoegd niet door CMG geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door CMG geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

37.6 Indien het naar het oordeel van CMG voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van CMG stellen.

37.7 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van CMG behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.

37.8 Opdrachtgever draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

### artikel 38 Uitsluitingen

38.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van CMG op grond van de overeenkomst, en zullen Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

38.2 In de onderhoudspris zijn niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan CMG of diens hulpverleners;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- modificaties aan apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

### artikel 39 Werkingssfeer

Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde apparaat betreft.

## TOEVOEGING ALGEMENE BEPALINGEN

### artikel 40 Toevoeging Algemene Bepalingen

#### 40.1.1 Duur van de overeenkomst

Alle overeenkomst tussen CMG en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

#### 40.1.2 Tot stand koming / Bestelling

Opdrachtgever tekent in beginsel een contract of orderformulier waarin waarin zij verklaart dat alle producten die achteraf worden besteld in rekening gebracht zullen worden door CMG.

#### 40.2 Rechtspersonen

Indien Opdrachtgever uit hoofde van een bedrijf, stichting of vereniging handelt, zal Opdrachtgever te allen tijde persoonlijk verantwoordelijk worden gehouden voor openstaande facturen in geval mocht blijken dat Opdrachtgever ten tijde van opdrachtgeving aan de CMG niet bevoegd was te handelen namens de rechtspersoon waarvoor de overeenkomst is aangegaan, of als de rechtspersoon voor wie getekend is afziet van haar verplichtingen te betalen.

Tevens heeft CMG het recht om kosten die door derden aan de CMG zijn opgelegd, door te berekenen aan Opdrachtgever indien deze het gevolg zijn van onbevoegd handelen van Opdrachtgever uit naam van de voorgehouden rechtspersoon bij CMG.

#### 40.3 Opzegging

40.3.1 Opzegging van overeenkomsten dienen SCHRIFTELIJK 2 maanden voor beëindiging van het contractjaar / de factuurmaand te geschieden. Een contractjaar begint op de eerste dag van een maand. (Is Opdrachtgever bijvoorbeeld in September klant geworden dan is September de factuurmaand en dient de opzegging te geschieden voor 1 Juli).

Indien Opdrachtgever te laat is met opzeggen zal deze gehouden worden aan automatische verlenging van het nieuwe contractjaar. Opzegging zal bovendien nimmer leiden tot restitutie van hetgeen reeds gefactureerd is. Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat ook binnen de eerste 7 dagen van het contracttermijn geen aanspraak gemaakt kan worden op de wettelijke 7 dagen ontbindingstijd, mede omdat CMG binnen deze 7 dagen begint met nakoming van de overeenkomst.

40.3.2 Ten tijde van opzegging zal er een eindafrekening plaatsvinden van de producten die slechts gedeeltelijk zijn gefactureerd, welke gedurende het contractjaar zijn afgenomen en derhalve in rekening zijn gebracht tot de maand-type waarin Opdrachtgever in beginsel klant geworden is. Hierbij geldt dat voor alle producten van CMG een minimale looptijd van 1 tot 3 jaar geldt.

40.3.3 Opzeggingen zullen door de CMG slechts in behandeling worden genomen indien Opdrachtgever geen vorderingen meer heeft open staan bij CMG. Indien Opdrachtgever verzuimd om openstaande vorderingen te betalen zullen de afgenomen producten worden verlengd met een jaar.

40.3.4 Opzeggingen zullen altijd worden bevestigd per e-mail. Indien Opdrachtgever binnen 7 dagen geen bevestiging heeft ontvangen, wordt Opdrachtgever geacht contact met CMG op te nemen per telefoon, om te informeren of het opzeggingsformulier ontvangen is.

#### 40.4 Betalingsverzuim "Operational Lease Overeenkomst"

Indien Opdrachtgever in geval van een "Operational Lease Overeenkomst" 3 maanden aansluitend betalingsproblemen c.q. achterstand heeft opgelopen door intrekking van de machtiging, blokkeren van de rekening tot machtiging, stormering of andere redenen is CMG gerechtigd de totale vordering van de minimaal verschuldigde maandtermijnen - met een maximum van de minimale contractduur - integraal te vorderen waarbij een betalingstermijn geldt van 30 dagen, waarbij Opdrachtgever attent wordt gemaakt dat CMG de vordering zal overdragen aan een gerechtsdeurwaarder wanneer Opdrachtgever niet aan de in de gestelde betalingstermijn voldoet.

#### 40.5 Betalingsverzuim standaard facturatie

Indien Opdrachtgever niet aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan, zal CMG in eerste aanleg voor de eerste aanmaning geen extra administratiekosten in rekening brengen, maar Opdrachtgever in de eerste aanmaning wel attent maken op extra administratiekosten wanneer er

## ALGEMENE VOORWAARDEN CROSS MEDIA GROEP – KvK 22057537

bij ingebreke blijven van Opdrachtgever een tweede aanmaning zal moeten worden verstuurd met daarbij € 15,00 administratiekosten.

Wanneer Opdrachtgever na ontvangst van de eerste aanmaning in gebreke blijft zal CMG een tweede aanmaning verzenden vermeerderd met de in de eerste aanmaning aangekondigde € 15,00 administratiekosten, waarbij Opdrachtgever in de tweede aanmaning attent wordt gemaakt dat CMG de vordering zal overdragen aan een gerechtsdeurwaarder wanneer Opdrachtgever niet aan de in de tweede aanmaning gestelde betalingstermijn voldoet.

### 40.6 Automatisch Incasso

Indien na automatisch incasso de betaling niet incasseerbaar blijkt te zijn, zal CMG € 5,- administratiekosten in rekening brengen bij een volgende incasso poging. Wanneer Opdrachtgever ten onrechte de incasso storneert zal CMG € 25,- administratiekosten in rekening brengen.

### artikel 41 Reclames

- Eventuele reclames worden door ons slechts in behandeling genomen indien zij ons rechtstreeks binnen 3 werkdagen na levering van de betreffende prestatie schriftelijk hebben bereikt, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten.
- Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 5 werkdagen na de factuurdatum.
- Na het verstrijken van deze termijn wordt de wederpartij geacht het geleverde, respectievelijk de factuur, te hebben goedgekeurd. Alsdan worden reclames niet meer door ons in behandeling genomen.
- Indien de reclame door ons gegrond wordt bevonden, zijn wij uitsluitend verplicht alsnog de overeengekomen prestatie te leveren.
- Indien de reclame door ons gegrond wordt bevonden schort dit de betalingsverplichting van de wederpartij op, tot het moment waarop de reclame is afgewikkeld, echter met dien verstande dat dit slechts dat deel van de factuur betreft waarop reclame gegrond wordt gemaakt.
- Retournering van het geleverde kan slechts geschieden na onze voorafgaande schriftelijke toestemming, onder door ons te bepalen voorwaarden.

### artikel 42 Ingeval de wederpartij

- failliet wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendommen wordt gelegd,
- komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld,
- enige uit de overeenkomst en/of deze voorwaarden op hem rustende verplichting niet nakomt,
- nalaat een factuurbedrag of een gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen,

heeft CMG door het enkel plaatsgrijpen van een der opgemelde omstandigheden het recht, hetzij de overeenkomst te ontbinden, hetzij onze dienstverlening op te schorten, hetzij enig bedrag verschuldigd door de wederpartij op grond van de door ons verleende diensten, terstond en zonder dat enige waarschuwing of ingebrekestelling nodig is in zijn geheel op te eisen, alles onverminderd ons recht op schadevergoeding van kosten, schaden en rente.

### artikel 43 SPAM-Beleid

#### Wat is spam ?

Spamming: *het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij CMG.*

#### Waarom?

In tegenstelling tot de traditionele verspreiders van "junk mail", die postpapier, enveloppen en port betalen, kunnen verspreiders van Unsolicited Bulk E-mail (UBE) en Unsolicited Commercial E-mail (UCE), oftewel grote hoeveelheden ongevraagde commerciële e-mail (ook wel spam genoemd), zonder al te veel kosten aan hun eigen zijde voor grote overlast en enorme kosten zorgen aan de zijde van de ontvangers van dergelijke e-mail.

Deze kosten zijn o.a.:

- Bandbreedte van de ISP om spam te verspreiden; Additionele IP infrastructuur;
- Het signaleren, filteren en verwijderen van spam (UBE en UCE);
- Uitbreiding van de infrastructuur met hard- en software voor de benodigde voorzorgsmaatregelen

CMG is van mening dat de bovenstaande kosten niet zonder meer aan de gebruikers van het Internet kunnen worden opgedragen. Het uitbannen van spam zal volgens CMG leiden tot een beter en goedkoper gebruik van het Internet en stelt CMG beter in staat haar klanten een efficiënte en betaalbare service te verlenen.

Indien u voor uw site reclame wilt maken, gebruik dan alstublieft een ander middel. Het probleem is dat bijna niemand positief reageert op spam berichten. Veel mensen gaan boze e-mail sturen, en vaak komt deze e-mail bij de provider (dus ons) terecht. Wij zijn verplicht deze te beantwoorden. Doen wij dit niet, dan wordt CMG naar alle waarschijnlijkheid opgenomen in allerlei anti spam filters, waar wij en onze andere klanten dan de dupe van worden.

#### Het beleid

- Het is klanten verboden om spam berichten te verzenden aan iedere willekeurige Internet gebruiker en/of het ongevraagd posten van dergelijke berichten in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet via het netwerk van CMG. Dit geldt tevens indien deze handelingen worden verricht bij een andere provider maar de bedoelde website wordt gehost bij CMG.
- Het is klanten verboden om tijdelijk of permanent met een onvoldoende beveiligde mail server verbonden te zijn in het netwerk van CMG. De mailservers is toegestaan om inkomende e-mail te accepteren dat is bedoeld voor de desbetreffende domein(en), en e-mail te verzenden dat afkomstig is van het door CMG toegekende IP adres(sen). Het is expliciet verboden e-mail te accepteren buiten het toegekende netwerk welke bedoeld is voor verzending buiten dit netwerk. Anders gezegd: de mailservers is het begin of het eindpunt voor e-mail, geen tussenstation. CMG heeft het recht om een onvoldoende beveiligde mail server zonder kennisgeving vooraf te blokkeren op het Internet.
- Bulk e-mail is toegestaan indien gebruik wordt gemaakt van de zogenaamde verified OPT-IN regeling. Mailings waar een database voor is gebruikt waarin de ontvanger de verzender (de klant) niet heeft geautoriseerd, worden behandeld als spam en CMG zal dit bij de ontvangst van klachten als zodanig behandelen.
- Klachten betreffende spam dienen te worden ingediend per e-mail op [info@crossmediagroep.com](mailto:info@crossmediagroep.com). De klacht moet een volledige kopie inclusief originele headers van de mogelijke spam e-mail bevatten. Nadat is vastgesteld of de klacht daadwerkelijk UBE of bulk UCE betreft, krijgt de klant een officiële waarschuwing: FTO ("First Time Offender"). Indien binnen 24 uur geen reactie volgt waaruit blijkt dat er voldoende maatregelen zijn genomen om spam te voorkomen, behoudt CMG zich het recht voor, de door CMG toegekende IP adres(sen) of site van het Internet te weren.
- Gefundeerde klachten over een klant die reeds bekend staat als FTO zullen er toe leiden dat CMG zonder kennisgeving vooraf de respectievelijke DNS records steeds voor een periode van minimaal 48 uur zal verwijderen. De klant wordt op de hoogte gesteld dat deze de status van STO ("Second Time Offender") heeft verworven. CMG houdt zich het recht voor de dienst aan de klant zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnements termijn, definitief op te heffen. Als een onvoldoende beveiligde server is gebruikt voor het verzenden of doorsturen van spam, wordt poort 25 (SMTP) geblokkeerd voor het (de) respectievelijke IP adres(sen).
- Klanten die voor de derde maal de fout ingaan (TTO, "Third Time Offenders") worden altijd onherroepelijk afgesloten zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnements termijn.
- CMG heeft het recht om dataverkeer te blokkeren van andere netwerken om zodanig spam te weren of te voorkomen. Het is mogelijk dat dit kan leiden tot tijdelijke uitval van verbinding(en) met andere netwerken.

### artikel 44 Abuse Policy

Opdrachtgever zal zich in alle opzichten opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker mag worden verwacht. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de CMG producten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde en de algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden voor internet als zodanig.

Teneinde duidelijkheid te scheppen omtrent gebruik en misbruik van domeinnamen, serverruimte en aanverwante diensten gaat u tevens akkoord met onze ACCEPTABLE USE & ABUSE POLICY.

### ACCEPTABLE USE- EN ABUSE POLICY

Door middel van dit hoofdstuk wil CMG Opdrachtgevers van haar systemen en haar internetinfrastructuur wijzen op de gevolgen van schending van de "Acceptable Use- en Abuse Policy".

#### Algemeen

In het geval een Opdrachtgever van de systemen en internetinfrastructuur van CMG zich schuldig maakt aan actieve portscaans, heeft CMG het recht haar dienstverlening aan deze Opdrachtgever met onmiddellijke ingang op te schorten, totdat overleg met de bewuste Opdrachtgever tot een voor CMG bevredigende oplossing heeft geleid om herhaling te voorkomen. Wordt een dergelijke oplossing niet bereikt, dan behoudt CMG zich het recht voor de dienst geheel te staken en de overeenkomst met Opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontbinden.

#### Geschillen

Alle geschillen betreffende bovenstaande policy worden in eerste instantie voorgelegd aan de Geschillencommissie. Het oordeel van de Geschillencommissie geldt als een zwaarwegend advies. Het oordeel sluit een daaropvolgend beroep op de burgerlijke rechter niet uit.

#### Klachten

##### Copyright en Merkenrecht

Indien er klachten zijn wegens schending van derdenrechten jegens een klant, beslist de klant in eerste instantie zelf wat er met haar account gebeurt. Hier wordt alleen af van geweken indien rechtenschending van derden blijkt uit schriftelijke en uitgebreide bewijsvoering door de partij wiens rechten zijn geschonden, en nadat CMG na haar eigen interpretatie van mening is dat belemmering van deze schending dringend van aard is. In alle andere gevallen wordt er door CMG geen actie ondernomen tot het moment waarop belemmering gerechtelijk onderschreven wordt.

##### Klachten ten gevolge van account misbruik / onervaren gebruik

Deze klachten kunnen voort komen uit netwerkproblemen en/of performance problemen met de server waar de producten die u afneemt aan gelinkt zijn.

#### Wijziging

CMG behoudt zich het recht voor aan de hand van maatschappelijke en technische ontwikkelingen deze Abuse Policy eenzijdig te wijzigen.

### ACCEPTABLE USE POLICY

Door middel van dit document wil CMG haar klanten en Opdrachtgevers wijzen op hun verantwoordelijkheden wanneer zij van de internetfaciliteiten van CMG gebruik maken. Wanneer bepalingen uit deze Acceptable Use Policy worden overtreden, kan CMG die maatregelen treffen, omschreven in deze ACCEPTABLE USE/ ABUSE POLICY om overtreding danwel voortdurende daarvan tegen te gaan.

Doel van deze ACCEPTABLE USE POLICY is onder meer:

- Opdrachtgevers van de internetfaciliteiten van CMG en daaraan verbonden netwerken veilig en betrouwbaar Internetverkeer te bieden;
- situaties te vermijden die kunnen leiden tot aansprakelijkheid;
- bijdragen aan een positieve beeldvorming en goede reputatie van CMG als een verantwoordelijke internetprovider;
- bijdragen aan de waarde van internetresources als een platform voor vrije meningsuiting;
- het bevorderen van het verantwoordelijk gebruik van het internet en het ontmoedigen van praktijken die de bruikbaarheid en daarmee de waarde van het internet negatief beïnvloeden;
- het beschermen van de privacy en (internet-)veiligheid van de individuele Opdrachtgevers van de diensten van CMG.

#### Algemene gedragsregels

Uitgangspunt is dat Opdrachtgevers van het netwerk en de internetinfrastructuur van CMG zich goed en zorgvuldig zullen gedragen en geen overlast zullen veroorzaken voor andere Opdrachtgevers en/of netwerken op het internet.

Opdrachtgever van de diensten van CMG is gehouden de redelijke instructies van CMG ten aanzien van de geboden internetdiensten op te volgen.

Opdrachtgevers zullen zich onthouden van het doen verzenden van of plaatsen op het internet van enig materiaal, in welke uitdrukkingsvorm ook, dat kan worden beschouwd als onwettig, obscen, bedreigend, discriminerend, smadelijk danwel materiaal of uitingen die gedragingen aanmoedigen of uitlokken dat kunnen worden beschouwd als strafbaar feit of welk gedrag aanleiding kan geven voor civielrechtelijke aansprakelijkheid of op enige andere wijze in strijd is met de Nederlandse wet of internationale regelgeving.

Wanneer bij CMG klachten ontstaan c.q. van derden worden ontvangen over gedragingen, in strijd met de Acceptable Use / Abuse Policy, verleent CMG zoveel mogelijk medewerking aan de klagende partij om de klacht zo goed mogelijk te onderzoeken. Daarbij worden geen privacy-gevoelige gegevens verstrekt. Wanneer een klacht terecht blijkt te zijn kan CMG besluiten de dienst aan de veroorzaker op te schorten, tot er overleg heeft plaatsgevonden tussen de betrokken Opdrachtgever en een bevoegde medewerker van CMG. Indien dit overleg niet tot een voor CMG bevredigende oplossing leidt, kan zij besluiten de dienst aan Opdrachtgever met onmiddellijke ingang te staken en de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

Ter bevordering van een goed en zorgvuldig internetgebruik zal het Opdrachtgever van de systemen en internetinfrastructuur van CMG uitdrukkelijk verboden zijn virussen of andersoortige vormen van kwaadwillige programma's in het netwerk of internetinfrastructuur te introduceren. Opdrachtgever zal alles doen wat redelijkerwijs mogelijk is om te voorkomen dat een computervirus of ander kwaadwillig programma op het internet of in de netwerken of internetinfrastructuur van CMG kan komen.

Opdrachtgever van de systemen en internetinfrastructuur van CMG zal een zodanig gebruik maken van de diensten van CMG dat daardoor de juiste werking van het netwerk en de internetinfrastructuur van CMG niet wordt belemmerd of gehinderd, danwel dat daardoor andere Opdrachtgevers van de systemen en internetinfrastructuur van CMG worden belemmerd of gehinderd.

#### Accounts en wachtwoorden

- Opdrachtgever van de systemen en internetinfrastructuur van CMG zal de hem toegekende identificatiegegevens als wachtwoorden, loginnamen, user-id's etc. met de uiterste zorgvuldigheid bewaren en nimmer aan derden kenbaar maken. Dergelijke gegevens mogen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van CMG niet worden gedeeld met derden.
- Als uitzondering op lid 1 geldt dat indien de client als reseller optreedt deze wachtwoorden mag uitwisselen met de client waarvoor de opdracht bij CMG plaats vond.

## ALGEMENE VOORWAARDEN CROSS MEDIA GROEP – KvK 22057537

- c. Opdrachtgever van de systemen en internetinfrastructuur van CMG is uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk voor ieder misbruik dat wordt gemaakt met behulp van zijn identificatiegegevens, ongeacht de identiteit van de persoon die het misbruik feitelijk pleegt.
- d. Wachtwoorden en indentificatiegegevens worden door CMG als geldige handtekening beschouwd voor het bestellen van producten en diensten.

### Hacking/portscans beleid

- a. Opdrachtgever van de systemen en infrastructuur van CMG zal zich onthouden van iedere poging om, op welke wijze dan ook, ongeautoriseerd geautomatiseerde systemen van derden onbevoegd binnen te dringen, zich toegang te verschaffen tot gegevens die niet voor Opdrachtgever bestemd zijn, in te loggen op een server of account waartoe Opdrachtgever niet bevoegd is c.q. geen rechten heeft.
- b. Opdrachtgever van de systemen en de internetinfrastructuur van CMG zal zich onthouden van alle activiteiten, van welke aard en uitingsvorm ook, die gericht zijn op het testen van de beveiliging van de systemen en/of infrastructuur van CMG en/of netwerken, servers en bestanden van derden op het internet.
- c. Opdrachtgever van de systemen en internetinfrastructuur van CMG zal zich onthouden van alle activiteiten die inbreuk kunnen maken op de diensten van CMG (DoS-attacks). Hieronder wordt onder meer begrepen het genereren van een "overstroom/flooding" van dataverkeer, opzettelijke pogingen om een dienst te overbelasten en pogingen om een dienst te laten "crashen".
- d. Opdrachtgevers van de systemen en internetinfrastructuur van CMG zullen zich onthouden van het gebruik van programma's, scripts, commando's of boodschappen van welke inhoud ook, ontworpen om in te breken in het internetverkeer van derden. Dit verbod geldt niet voor statistische metingen op de eigen websites.
- e. Portscans kunnen schadelijk zijn voor de internetomgeving. Portscans worden in de internetwereld als een agressieve handeling opgevat. Portscans kunnen derhalve afbreuk doen aan de goede reputatie van CMG als internetprovider. Opdrachtgevers van de systemen en internetinfrastructuur van CMG zullen zich derhalve dienen te onthouden van portscans.
- f. In het geval een Opdrachtgever van de systemen en internetinfrastructuur van CMG zich schuldig maakt aan actieve portscans, heeft CMG het recht haar dienstverlening aan deze Opdrachtgever met onmiddellijke ingang op te schorten, totdat overleg met de bewuste Opdrachtgever tot een voor CMG bevredigende oplossing heeft geleid om herhaling te voorkomen. Wordt een dergelijke oplossing niet bereikt, dan behoudt CMG zich het recht voor de dienst geheel te staken en de overeenkomst met Opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontbinden.

### Email

Het is Opdrachtgevers van de systemen en internetinfrastructuur van CMG niet toegestaan om:

- a. email, al of niet anoniem, te gebruiken om bedreigende of overlastgevende boodschappen te verzenden;
- b. enig deel van de headerinformatie in een emailbericht te vervalsen;
- c. tijdelijk of permanent een onvoldoende beveiligde mailserver aan het netwerk van CMG te koppelen. De mailserver behoort alleen binnenkomende email te accepteren die bestemd is voor eigen domeinen en alleen uitgaande email verzenden als die afkomstig is uit het eigen netwerk/IP-reeks. De mailserver mag niet als tussenstation worden gebruikt ten behoeve van mail die niet voor Opdrachtgever zelf of op diens intranet aangesloten Opdrachtgevers bestemd is.

### Wijziging

CMG behoudt zich het recht voor aan de hand van maatschappelijke en technische ontwikkelingen deze Acceptable Use Policy eenzijdig te wijzigen.