

BASENET

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Dienst van BaseNet, een en ander zoals hieronder gedefinieerd.

Deze Algemene Voorwaarden vormen een bindende overeenkomst tussen u en BaseNet. Lees deze Algemene Voorwaarden zorgvuldig, zodat u weet wat uw rechten en plichten zijn wanneer u gebruik maakt van de Dienst. Deze Algemene Voorwaarden kunnen gedownload en geprint worden (basenet.nl/voorwaarden).

Artikel 1. Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende met hoofdletters aangeduide termen steeds de hierna volgende betekenis:

<i>Abonnee:</i>	de natuurlijke of rechtspersoon die een Abonnement afneemt op de Dienst;
<i>Abonnement:</i>	een abonnement op de Dienst van BaseNet, op basis waarvan tegen betaling Gebruikers van de Abonnee toegang verkrijgen tot de Omgeving;
<i>Administratie:</i>	een boekhouding die door Abonnee in de Omgeving kan worden gevoerd door middel van de administratie Module van de Dienst;
<i>Administrator:</i>	de Abonnee en/of een of meerdere door Abonnee aangestelde Gebruiker(s) die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de Omgeving via de beheeromgeving;
<i>Algemene Voorwaarden:</i>	deze algemene voorwaarden van BaseNet;
<i>BaseNet:</i>	de besloten vennootschap BaseNet Internet Projects B.V.; handelend onder de naam BaseNet; gevestigd en kantoorhoudende aan het WG-Plein 568, 1054SJ Amsterdam, Tel. 020-6855031, fax 020-6853211, ingeschreven in het Handelsregister onder dossiernummer 33282707;
<i>BaseNet Online CRM:</i>	de customer relationship management oplossing van BaseNet, aangeboden aan Abonnee op basis van een Abonnement;
<i>Dienst:</i>	de dienst van BaseNet, bestaande uit onder meer de BaseNet Online CRM, BaseNet Advocatuur of BaseNet Medisch, en de Modules aangeboden door BaseNet via de Website en online toegankelijk voor Abonnee en/of Gebruikers;
<i>Gebruiker:</i>	een natuurlijk persoon die toegang heeft tot de Omgeving en daarmee gebruik maakt van de Dienst, voor zover afgenomen door de Abonnee;
<i>Gegevens:</i>	alle informatie en/of data die door Abonnee en/of Gebruiker is ingevoerd in de Omgeving;
<i>IE-rechten:</i>	alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht,

<i>Login:</i>	modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties; de gebruikersnaam en het bijbehorende wachtwoord van Abonnee of Gebruiker om toegang te verkrijgen tot de Omgeving en gebruik te kunnen maken van de Dienst;
<i>Melding:</i>	een melding van een Gebruiker binnen de Servicetijden aan BaseNet van een probleem met betrekking tot de Dienst;
<i>Module:</i>	een toepassing van de Dienst ter aanvulling van de BaseNet Online CRM en andere branche/specifieke Diensten van BaseNet;
<i>Omgeving:</i>	een omgeving waarvan Abonnee op basis van het Abonnement het exclusieve gebruiksrecht heeft en waar zij Gebruikers toegang toe kan verschaffen om gebruik te maken van de Dienst, waaronder eventueel afgenomen Administraties;
<i>Partijen:</i>	Abonnee en BaseNet;
<i>Prijslijst:</i>	de actuele prijslijst van BaseNet voor het gebruik van de Dienst, zoals te vinden op de Website;
<i>Servers:</i>	een aantal door BaseNet beheerde computers en andere hardware, waarop webserverondersteunende- en databaseprogrammatuur is geïnstalleerd, die worden gebruikt om de Dienst te leveren via het internet;
<i>Servicetijden:</i>	de openingstijden van de servicedesk van BaseNet, te weten maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur Nederlandse tijd;
<i>Storing:</i>	de niet beschikbaarheid van de Dienst, zowel via de hoofdlocatie als co-locatie;
<i>Website:</i>	de website van BaseNet, bereikbaar via www.basenet.nl alsmede alle onderliggende pagina's.

- 1.2. Voor toepassing van deze Algemene Voorwaarden maakt het geen verschil of de hiervoor gedefinieerde termen in het enkelvoud of in het meervoud zijn gesteld dan wel in een bepaalde samenstelling worden gebruikt.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk gebruik van de Dienst en de Website, Abonnementen en alle overige aan Abonnee verleende diensten door BaseNet. Eventuele voorwaarden van Abonnee worden hierbij nadrukkelijk afgewezen.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden, alsmede het Abonnement kunnen enkel door BaseNet worden gewijzigd en/of aangevuld.
- 2.3. BaseNet is gerechtigd jaarlijks deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. De meest actuele Algemene Voorwaarden zullen op de Website te vinden zijn of worden tijdens het gebruik van de Dienst onder de aandacht van de Abonnee en/of Gebruiker gebracht. BaseNet stelt de gewijzigde Algemene Voorwaarden ten minste drie (3) maanden voor inwerkingtreding daarvan via de Dienst en/of via de Website ter beschikking aan Abonnee. Indien de Abonnee van de Dienst gebruik blijft maken na

- wijziging en/of aanvulling van deze Algemene Voorwaarden, accepteert de Abonnee daarmee de gewijzigde en/of aangevulde Algemene Voorwaarden onherroepelijk.
- 2.4. Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn dan wel om enige andere reden geheel of gedeeltelijk ongeldig wordt of is, blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. BaseNet zal het ongeldige beding vervangen door een beding dat wel geldig is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden, zoveel mogelijk overeenstemt met die van het ongeldige beding.

Artikel 3. Dienst

- 3.1. De Dienst van BaseNet bestaat uit het online aanbieden van BaseNet Online CRM in diverse Abonnementvormen alsmede aanvullende Modules naar keuze, beschikbaar voor Abonnee en Gebruikers in de Omgeving, zoals aangegeven op de Website. De Dienst wordt geleverd op basis van een inspanningsverplichting.
- 3.2. De Dienst is een generiek product. De Abonnee aanvaardt dat de Dienst, de Omgeving en de mobiele applicatie van de Dienst alleen de functionaliteiten en overige eigenschappen bevatten zoals hij die aantreft in de Dienst en de Omgeving op het moment van gebruik (op "as is" basis). BaseNet zal zich inspannen om fouten in de Dienst te herstellen maar kan er niet voor instaan dat de Dienst en/of Omgeving foutloos is of dat alle fouten worden hersteld.
- 3.3. BaseNet garandeert niet dat de Dienst te allen tijde en zonder onderbrekingen of storingen toegankelijk is. BaseNet is op geen enkele wijze aansprakelijk of schadeplichtig jegens de Abonnee voor enige schade die voortvloeit uit of het gevolg is van het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn of (tussentijds) uitvallen van de Dienst, Omgeving of Website.
- 3.4. BaseNet is te allen tijde gerechtigd om, zonder voorafgaande bekendmaking en zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te worden jegens de Abonnee, (i) procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Website en/of in de Dienst aan te brengen en (ii) de Website, de Dienst of de Omgeving (tijdelijk of blijvend) buiten gebruik te stellen, te beperken of te verwijderen indien dit noodzakelijk is voor de deugdelijkheid en/of continuïteit van de Dienst.
- 3.5. De Abonnee is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur en deugdelijke telecommunicatiefaciliteiten (waaronder internetverbinding) die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van de Dienst. De Abonnee garandeert dat hij zal voldoen aan alle (technische) eisen die BaseNet stelt ten behoeve van het verlenen van de Dienst, zoals kenbaar gemaakt op de Website. BaseNet is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor kosten voortkomend uit het gebruik van telecommunicatie die via de telecommunicatieprovider in rekening worden gebracht.
- 3.6. BaseNet biedt Abonnee de mogelijkheid om gebruik te maken van de Dienst via een mobiele applicatie. BaseNet verricht dit onderdeel van de Dienst als een inspanningsverplichting. Abonnee is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst en de veiligheid van het gebruik daarvan via mobiele apparatuur.
- 3.7. De Dienst kan gebruik maken van software van derden. Abonnee begrijpt en accepteert dat BaseNet geen controle heeft over deze software van derden en/of de werking daarvan. BaseNet biedt geen garanties ten aanzien van deze software van derden en is dan ook niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van of voortvloeit uit (het gebruik van) deze software van derden.

- 3.8. De Abonnee is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij en/of Gebruiker met behulp van de Dienst verricht.

Artikel 4. Abonnement

- 4.1. Om gebruik te kunnen maken van de Dienst moet een Abonnement op de Dienst worden afgenomen. De Abonnee heeft keuze uit verschillende Abonnementstypen die kunnen worden aangevuld met Modules, zoals weergegeven op de Website.
- 4.2. BaseNet heeft het recht de Dienst en/of een Abonnement te weigeren aan partijen om welke reden dan ook, alsmede voorwaarden te stellen aan een partij alvorens deze een Abonnement op de Dienst te verlenen.
- 4.3. Het Abonnement treedt in werking op het moment van bevestiging van de aanvraag van het Abonnement door BaseNet. BaseNet zal Abonnee de URL van de Omgeving en de Login verstrekken op een tussen Partijen afgesproken tijdstip, dan wel indien geen tijdstip is overeengekomen, binnen een redelijke termijn na inwerkingtreding van het Abonnement.
- 4.4. BaseNet heeft te allen tijde het recht een Abonnement te wijzigen. BaseNet zal een wijziging tenminste dertig (30) dagen van tevoren aan Abonnee mededelen. Een wijziging wordt geacht door Abonnee te zijn geaccepteerd en treedt op de door BaseNet aangegeven datum in werking, tenzij Abonnee binnen dertig (30) dagen na voornoemde mededeling schriftelijk aan BaseNet mededeelt dat hij de wijziging niet accepteert en het Abonnement opzegt
- 4.5. Abonnee kan BaseNet verzoeken om Modules toe te voegen aan dan wel, met inachtneming van de looptijd van de Module zoals aangegeven op de Website en/of is overeengekomen tussen Partijen, te verwijderen uit het Abonnement. Een verzoek kan per email (servicedesk@basenet.nl) aan BaseNet worden toegezonden, ten minste 10 dagen voor het einde van de maand. De wijziging in het Abonnement treedt in werking vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het verzoek is gedaan, tenzij het verzoek een later tijdstip van inwerkingtreding bevat.
- 4.6. Een verzoek, zoals bedoeld in artikel 4.5, kan slechts 2 maal per jaar worden ingediend. Een, op grond van artikel 4.5 toegevoegde Module kan pas 6 maanden na toevoeging worden verwijderd, tenzij voor een Module een andere duur is overeengekomen.

Artikel 5. Gebruik

- 5.1. Een Abonnement op de Dienst omvat het gebruiksrecht voor het in het Abonnement gespecificeerd aantal Gebruikers op BaseNet Online CRM en eventuele aanvullende Modules, beschikbaar in één Omgeving. Aanvullende gebruiksrechten kunnen worden verkregen door Gebruikers toe te voegen via de beheeromgeving in de Omgeving.
- 5.2. Abonnee stelt één of meerdere Administrator(s) aan. Uitsluitend Administrators hebben toegang tot de beheeromgeving van de Omgeving. Administrators zijn uitsluitend bevoegd en verantwoordelijk voor het beheer van de Omgeving, waaronder het aanmaken, verwijderen en wijzigen van (Gegevens van) Gebruikers, het op inactief zetten van Gebruikers en het toegestane gebruik van de Omgeving door de Gebruikers vaststellen, alsmede het aanmaken, afgeven en resetten van Logins, zoals bedoeld in artikel 6.6.
- 5.3. Administrators mogen uitsluitend eigen functionarissen en werknemers van Abonnee alsmede personen die bij Abonnee werkzaam zijn of anderszins aan Abonnee verbonden zijn als Gebruikers aanmelden. Abonnee dient op verzoek van BaseNet aan te tonen en draagt de bewijslast dat zij voldoet aan deze voorwaarde.

- 5.4. Abonnee zal er zorg voor dragen dat de Gebruikers de voorschriften en instructies van BaseNet nauwgezet nakomen en de Dienst op een voor een dergelijke Dienst normale manier gebruiken. Als handelingen van Abonnee of een Gebruiker het functioneren van de Dienst in gevaar brengt, is BaseNet gerechtigd zonder voorafgaande waarschuwing de toegang van de desbetreffende Gebruiker of alle Gebruikers tot de Dienst te blokkeren zonder hierdoor schadelijk te worden jegens Abonnee en/of Gebruiker.
- 5.5. Het gebruik van een single-sign-on toepassing komt voor risico van Abonnee.

Artikel 6. Login

- 6.1. Om gebruik te maken van de Dienst en toegang te krijgen tot de Omgeving dient de Gebruiker te beschikken over een Login. Deze Login wordt door een Administrator aan Gebruiker verstrekt. Abonnee, Administrator en Gebruikers zijn verantwoordelijk voor het geheimhouden van de Login.
- 6.2. Administrators en Gebruikers kunnen een wachtwoord van de Login wijzigen. Het wijzigen van een Login is voor eigen risico van Administrators en/of Gebruikers. BaseNet raadt Abonnee aan er zorg voor te dragen dat Gebruikers of Administrators de Logins die verbonden zijn aan het Abonnement ten minste eens per twee maanden wijzigen.
- 6.3. Abonnee, Administrator en/of Gebruiker zijn uitsluitend verantwoordelijk voor de Login en alle handelingen die via de betreffende Login met de Dienst worden verricht. BaseNet mag ervan uitgaan dat de Gebruiker daadwerkelijk degene is die zich aanmeldt met de Login. BaseNet is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de Login.
- 6.4. Zodra Abonnee, Administrator en/of Gebruiker weet of reden heeft te vermoeden dat een Login in handen is gekomen van onbevoegden, dient deze BaseNet daarvan onverwijld op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals het veranderen van de Login. Abonnee vrijwaart BaseNet voor claims van derden die het gevolg zijn of verband houden met het gebruik van een aan Abonnee verbonden Login.
- 6.5. Indien met een Login, waarmee een Gebruiker reeds ingelogd is op de Omgeving, gelijktijdig opnieuw wordt gebruikt om toegang tot de Omgeving te verkrijgen, wordt de bestaande verbinding met de Omgeving automatisch verbroken. Abonnee en/of Gebruiker draagt het risico en eventuele schade van het verlies en/of beschadiging van Gegevens door het opnieuw gebruiken van een reeds in gebruik zijnde Login.
- 6.6. Na vijf (5) foutieve inlogpogingen wordt de toegang van een Gebruiker via die Login geblokkeerd. Een Administrator dient de Login voor die Gebruiker te resetten in de beheeromgeving van de Omgeving.

Artikel 7. Gegevens

- 7.1. De Gebruikers bepalen welke Gegevens met behulp van de Dienst worden opgeslagen en uitgewisseld. BaseNet neemt geen kennis van deze Gegevens. Abonnee is ervoor verantwoordelijk dat de Gegevens die Gebruikers opslaan en uitwisselen via de Dienst rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Het gebruik van de Dienst en/of de Gegevens is voor eigen rekening en risico. BaseNet aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid voor het opslaan of uitwisselen van Gegevens via de Dienst.
- 7.2. BaseNet is niet verantwoordelijk voor de juistheid van door Gebruikers ingevoerde Gegevens of de nakoming van (boekhoudkundige) regels door Gebruikers. BaseNet spant zich ervoor in dat boekingen correct worden verwerkt en gevalideerd. Foute boekingen van

- Gebruikers worden niet als zodanig door de Dienst herkend en zullen daardoor onjuist worden verwerkt en opgeslagen.
- 7.3. Als BaseNet bemerkt dat Gegevens die met behulp van de Dienst zijn opgeslagen of uitgewisseld onrechtmatig zijn, zal zij deze Gegevens wissen of de toegang tot deze Gegevens blokkeren. BaseNet is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die daarvan het gevolg mocht zijn.
 - 7.4. BaseNet hanteert geen vaste norm voor de hoeveelheid Gegevens die Abonnee of Gebruikers bij het gebruik van de Dienst mogen verwerken. Dit betekent niet dat een onbeperkte hoeveelheid Gegevens bij gebruik van de Dienst is toegestaan. Bij een hoger dan gemiddeld gebruik van een Omgeving ten opzichte van het aantal Gebruikers, zal BaseNet Abonnee daarvan in kennis stellen. Als Abonnee het gebruik in dat geval niet weet te verminderen, is BaseNet gerechtigd de vergoeding, zoals bedoeld in artikel 9 te verhogen.
 - 7.5. BaseNet is niet verplicht mee te werken aan het overzetten van Gegevens van Abonnee van een andere dienst naar de Omgeving, noch van de Omgeving naar een andere dienst. BaseNet is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige schade die Abonnee lijdt bij het overzetten van Gegevens.
 - 7.6. Abonnee en/of Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de (toegang tot) Gegevens en het behoud daarvan. Behoudens voor zover dit een verzoek op basis van artikel 35 en/of 36 Wet bescherming persoonsgegevens betreft, is BaseNet niet gehouden te voldoen aan enig verzoek van Abonnee, Gebruiker of een derde tot het inzien, terughalen en/of afgeven van (verwijderde) Gegevens. Indien BaseNet voldoet aan een verzoek tot inzage, terughalen en/of afgifte van Gegevens aan Abonnee geschiedt dit op basis van een inspanningsverplichting en is BaseNet gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen.
 - 7.7. BaseNet is gerechtigd als voorwaarden voor een verzoek tot inzage en/of afgifte van Gegevens te stellen dat dit verzoek afkomstig is van (i) de tekeningbevoegde bestuurders van de onderneming, gebaseerd op de gegevens zoals bekend bij de Kamer van Koophandel, (ii) de Deken van de Nederlandse Orde van Advocaten of (iii) op basis van een rechtelijk bevel dan wel (iv) een andere bevoegde autoriteit.

Artikel 8. Ondersteuning

- 8.1. BaseNet verleent ondersteuning aan Abonnee en Gebruikers. Ondersteuning omvat eerstelijns ondersteuning, waaronder het verlenen van algemene assistentie bij het gebruik van de Dienst, uitleg van de documentatie, hulp bij het correct laten functioneren van de Dienst en consistentie checks op de Gegevens. Daarnaast wordt correctief onderhoud gepleegd door BaseNet.
- 8.2. Onder ondersteuning is niet begrepen het (volledig) uitleggen van de toepassingsmogelijkheden van de Dienst aan Gebruikers, het verlenen van implementatiediensten, advisering omtrent inrichting en/of beveiliging van werkstations en/of infrastructuur, of het instellen of ontwikkelen van templates en/of sjablonen. Ook wordt geen ondersteuning verleend met betrekking tot andere software of diensten dan de Dienst van BaseNet of voor gebruik van de Dienst op mobiele apparaten.
- 8.3. De ondersteuning wordt verleend per email (servicedesk@basenet.nl) of telefonisch. Telefonische ondersteuning wordt verleend aan alle Gebruikers en uitsluitend tijdens

Servicetijden. BaseNet zal zich ervoor inspannen vragen adequaat te beantwoorden en de Gebruiker te adviseren. BaseNet staat echter niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording van de vragen en/of het gegeven advies aan Gebruiker.

- 8.4. Vragen over de wijze van boeken of boekhoudkundige regels alsmede verzoeken om ondersteuning ten aanzien van het zelf ontwikkelen of aanpassen van templates worden niet in behandeling genomen.
- 8.5. Voor het verlenen van ondersteuning kan het nodig zijn dat BaseNet de computer van Gebruiker van afstand bestuurt ('overname' van de computer). Om de overname mogelijk te maken moet Gebruiker via de door BaseNet aangewezen software, met gebruik van een sessieafhankelijk gebruikersnaam en wachtwoord, toegang verlenen aan de medewerker van BaseNet tot de computer van Gebruiker. Gebruiker zal ten behoeve van deze overname alle door BaseNet verzochte medewerking verlenen.
- 8.6. BaseNet is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit, of het gevolg is van het verlenen van ondersteuning zoals bedoeld in dit artikel, waaronder maar niet beperkt tot de support op afstand, het beantwoorden van vragen, adviseren en overname van de computer of ander apparaat van Gebruiker.
- 8.7. Abonnee zal ervoor zorg dragen dat Gebruikers, voordat zij ondersteuning zoeken zoals bedoeld in dit artikel, eerst de handleiding achter het vraagteken op het bureaublad van de Dienst raadplegen. Indien Gebruikers van Abonnee, naar het oordeel van BaseNet, bovenmatig ondersteuning verzoeken voor dezelfde of een soortgelijke vraag en/of verzoek, kan BaseNet hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen.
- 8.8. Ondersteuning wordt verleend vanuit een vestiging van BaseNet. Abonnee zal BaseNet en door haar ingeschakelde derden toegang verlenen tot de Omgeving en hen toestaan daarin de wijzigingen aan te brengen ten behoeve van de ondersteuning alsmede, indien noodzakelijk, toegang verschaffen tot de fysieke locatie van Abonnee.
- 8.9. BaseNet maakt gebruik van een back-upstelsysteem op onder andere een co-locatie. De Abonnee aanvaardt dat het back-upstelsysteem alleen de functionaliteiten en overige eigenschappen bevat en dat de Gegevens enkel op de wijze worden opgeslagen en geplaatst zoals hij aantreft in de Dienst op het moment van gebruik van de Dienst (op "as is" basis). Abonnee en/of Gebruiker kan op deze back-up Gegevens en/of overig materiaal inzien. Bewerking van de Gegevens of overige materiaal is echter uitgesloten. Indien de hoofd-locatie om welke reden dan ook (tijdelijk) niet bereikbaar is kan BaseNet besluiten de Dienst uitsluitend aan te bieden via het back-upstelsysteem.
- 8.10. BaseNet is nooit gehouden een back-up terug te lezen en/of enig ander onderzoek te doen met betrekking tot back-up en/of logfiles. BaseNet kan op verzoek van Abonnee over gaan tot het teruglezen van en/of onderzoek doen met betrekking tot een back-up en/of logfiles dan wel gehele terugplaatsing van de back-up. Voor het uitlezen, onderzoeken en terugplaatsen van een back-up en/of logfile zal BaseNet aanvullende kosten in rekening brengen bij Abonnee.
- 8.11. Daarnaast biedt BaseNet ondersteuning via een noodlijn en is bereikbaar via het centrale nummer van BaseNet (020-6855031). De noodlijn mag uitsluitend gebruikt worden door Abonnee en/of Administrators en is uitsluitend bedoeld voor Melding van gehele Storing van zowel de hoofd-locatie als co-locatie. Indien de noodlijn voor andere doeleinden gebruikt wordt dan een Melding van een gehele Storing, dan is BaseNet gerechtigd kosten voor het gebruik van de noodlijn aan Abonnee in rekening te brengen.
- 8.12. BaseNet is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige of te late verzending of

- ontvangst van een Melding, veroorzaakt door gebrekkige functionering van telecomdiensten of apparatuur van Abonnee of een derde.
- 8.13. BaseNet bepaalt welke medewerker een Melding behandelt. Abonnee kan niet verlangen dat hij te woord wordt gestaan of een Melding wordt behandeld door een specifieke persoon.
- 8.14. BaseNet is gerechtigd, nadat zij Abonnee daarover heeft geïnformeerd, kosten in rekening te brengen voor de behandeling van een Melding en/of andere ondersteuning die BaseNet heeft verleend aan Abonnee of Gebruiker.
- 8.15. BaseNet is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige schade die Abonnee lijdt of zal lijden bij het bieden van ondersteuning ingevolge dit artikel.

Artikel 9. Vergoeding

- 9.1. De vergoedingen voor een Abonnement zijn per maand vooraf verschuldigd. BaseNet zal Abonnee maandelijks een factuur sturen voor het gebruik van de Dienst in de komende maand. Op deze factuur wordt ten minste vermeld (i) het aantal Gebruikers, (ii) de Modules waartoe de Gebruikers toegang hebben en (iii) het aantal Administraties van Abonnee op het Abonnement.
- 9.2. De vergoedingen voor het aantal Gebruikers voor de komende maand in een Abonnement wordt berekend over het maximale aantal Gebruikers, behoudens Gebruikers die reeds op inactief stonden ingevolge artikel 9.3, dat gedurende de afgelopen maand op het Abonnement van Abonnee door BaseNet is geregistreerd. Deze vergoedingen worden aan Abonnee berekend, ongeacht of door de Gebruiker gebruik is gemaakt van zijn gebruiksrecht op de Dienst.
- 9.3. Een Gebruiker kan door een Administrator op inactief worden gezet. Voor deze Gebruiker zal door BaseNet geen kosten in rekening worden gebracht vanaf de maand volgend op inactiefstelling. Inactiefstelling is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Administrator en/of Abonnee. Gebruikers kunnen niet met terugwerkende kracht op inactief gesteld worden.
- 9.4. De vergoedingen voor het aantal Administraties wordt berekend over het maximale aantal Administraties dat gedurende de betreffende maand op het Abonnement van Abonnee door BaseNet is geregistreerd. De vergoedingen worden berekend aan Abonnee, ongeacht of er gebruik is gemaakt van de Administratie. Enkel een tijdig verzoek van Abonnee, ingevolge artikel 4.5, dat door BaseNet nog niet is verwerkt, is een grond voor het niet berekenen van de vergoedingen aan Abonnee, ter beoordeling van BaseNet.
- 9.5. BaseNet is gerechtigd de Gegevens in de Omgeving met betrekking tot het beheeromgeving al dan niet automatisch uit te lezen en deze te gebruiken voor de berekening van de door Abonnee verschuldigde vergoedingen. BaseNet is tevens gerechtigd het aantal Gebruikers en Modules dat door Abonnee in de Omgeving is ingevoerd te controleren.

Artikel 10. Betaling

- 10.1. De vergoedingen zoals door Abonnee verschuldigd voor het gebruik van de Dienst zijn genoemd in de Prijslijst. Deze prijzen zijn in euros en exclusief BTW. BaseNet verstuurt maandelijks de factuur aan Abonnee per e-mail. Indien Abonnee de factuur per post wenst te ontvangen is BaseNet gerechtigd hiervoor administratiekosten in rekening te brengen.

- 10.2. BaseNet is gerechtigd om haar prijzen voor de Dienst jaarlijks te verhogen met een percentage dat gelijk is aan de stijging van de consumentenprijzen van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek en naar boven af te ronden op bedragen in hele euro's. Indien BaseNet een jaarlijkse verhoging niet heeft doorgevoerd blijft BaseNet gerechtigd deze bij een latere verhoging mee te nemen.
- 10.3. Abonnee dient de facturen van BaseNet binnen veertien (14) dagen na dagtekening van de factuur te voldoen. Een elektronisch verzonden factuur wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending daarvan. Een per post verzonden factuur wordt geacht te zijn ontvangen binnen twee (2) werkdagen na poststempel indien de geadresseerde gevestigd is in de Benelux, dan wel binnen vijf (5) werkdagen na poststempel indien de geadresseerde buiten de Benelux is gevestigd.
- 10.4. Indien Abonnee bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dat binnen twee (2) maanden na de factuurdatum aan BaseNet kenbaar te maken per post WG-plein 568, 1054 SJ, Amsterdam of per e-mail admin@basenet.nl. Bezwaar tegen (een deel van) de factuur schort de betalingsverplichting van Abonnee niet op.
- 10.5. Indien binnen de termijn van artikel 10.4 geen bezwaar wordt gemaakt tegen (een deel van) de factuur, staat de verschuldigdheid van het factuurbedrag vast. Bij niet tijdige betaling is Abonnee in verzuim. Niet tijdige betaling geldt als wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit het Abonnement.
- 10.6. BaseNet kan Abonnee verzoeken te betalen door middel van automatische incasso. In dat geval wordt het gefactureerde bedrag afgeschreven van de bankrekening van Abonnee op de factuurdatum. Als Abonnee niet instemt met automatische incasso, geen betaling plaatsvindt, of de incasso wordt gestorneerd, is BaseNet gerechtigd een administratievergoeding aan Abonnee in rekening te brengen van maximaal € 5,- per factuur.
- 10.7. Betalingen door Abonnee strekken in de eerste plaats ter voldoening van de oudste nog openstaande factuur van BaseNet, ook als Abonnee de betaling voor een ander doel wil aanwenden. Abonnee is niet gerechtigd enig door haar verschuldigd bedrag in te houden of te verrekenen of de betaling daarvan op te schorten.
- 10.8. Indien Abonnee de gehele factuur niet tijdig voldoet zal BaseNet aan Abonnee tweemaal (2x) een herinnering sturen, waarin aan Abonnee wederom een betalingstermijn wordt gegund. Indien na deze herinneringen de (volledige) factuur nog niet betaald is gaat - BaseNet over tot aanmaning van Abonnee, waarbij de administratievergoeding in rekening wordt gebracht, zoals bedoeld in artikel 10.6 en een termijn wordt gegund. Indien naar aanleiding van deze aanmaning geen (volledige) betaling van de factuur plaatsvindt, verstrekt BaseNet aan Abonnee een laatste waarschuwing, met een laatste termijn. Na het verstrijken van deze termijn is BaseNet gerechtigd de maatregelen te treffen, zoals bedoeld in artikel 10.9.
- 10.9. Als Abonnee een factuur van BaseNet niet tijdig betaalt, is BaseNet gerechtigd:
 - a. vanaf 14 (veertien) dagen na het versturen van de tweede herinnering, zoals bedoeld in artikel 10.8, in de Omgeving door middel van berichtgeving en/of op andere wijze kenbaar te maken aan Gebruikers dat een of meerdere facturen ten behoeve van het Abonnement nog niet (geheel) zijn voldaan;
 - b. over het verschuldigde bedrag rente in rekening te brengen tegen een percentage

- gelijk aan de 3-maands Euribor rente plus 4% per jaar vanaf de dag van de opeisbaarheid tot de dag van betaling. BaseNet is tevens gerechtigd, in plaats van deze rente, wettelijke rente ex artikel 6:119a BW van Abonnee te vorderen;
- c. de toegang van Abonnee tot de Dienst op te schorten tot Abonnee haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, indien Abonnee geen bezwaar heeft gemaakt tegen de factuur ingevolge artikel 10.4 alsmede het proces, zoals bedoeld in artikel 10.8 is doorlopen.
- 10.10. BaseNet is gerechtigd activeringskosten in rekening te brengen indien Abonnee, na voldoening van haar betalingsverplichting, opnieuw gebruik wenst te maken van de Dienst nadat de Dienst overeenkomstig dit artikel 10.9 sub c is opgeschort.
- 10.11. Alle door Abonnee aan BaseNet verschuldigde bedragen worden onmiddellijk opeisbaar bij opzegging van het Abonnement.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Iedere aansprakelijkheid van BaseNet uit hoofde van een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit het Abonnement, onrechtmatige daad of uit andere hoofde, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door Abonnee in het daaraan voorafgaande kalenderjaar aan abonnementskosten is betaald.
- 11.2. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij BaseNet wordt gemeld. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 11.3. De in artikel 11.1 genoemde beperking komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van BaseNet of diens leidinggevenden ("eigen handelen").

Artikel 12. Vrijwaring

- 12.1. Abonnee zal BaseNet schadeloos stellen voor alle schade die BaseNet lijdt of zal lijden en alle kosten die BaseNet maakt of zal maken (waaronder begrepen advocaatkosten) ten gevolge van:
- a. een vordering van een derde wegens niet geoorloofd gebruik van de Dienst of wijzigingen aan de Dienst door Abonnee;
- b. tekortkomingen van Abonnee en/of Gebruiker in het gebruik van de Dienst;
- c. vorderingen van derden wegens onrechtmatige opslag of uitwisseling van Gegevens via de Dienst door Abonnee of een Gebruiker;

Artikel 13. Intellectuele Eigendomsrechten

- 13.1. Alle IE-rechten op de Website en de Dienst, waaronder begrepen het functionele en technische ontwerp, de vormgeving, de programmering, de databaseopbouw, de gebruiksmogelijkheden en de broncode van de Dienst, en alle daarmee verband houdende documenten berusten uitsluitend bij BaseNet of haar licentiegever(s). De levering of het gebruik van de Dienst of enige andere dienst of product door BaseNet heeft geen overdracht van enige IE-rechten aan Abonnee of Gebruiker tot gevolg.
- 13.2. Alle rechten van welke aard dan ook, waaronder de IE-rechten, met betrekking tot de Gegevens in een Omgeving en/of Administratie berusten bij Abonnee. Door het invoeren van Gegevens in de Omgeving verstrekt Abonnee aan BaseNet een kosteloze en

wereldwijde licentie voor het gebruik van die Gegevens ter uitvoering van de Dienst.

Artikel 14. Geheimhouding

- 14.1. BaseNet en de medewerkers van BaseNet zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle Gegevens in de Omgeving en alle informatie die daaraan kan worden ontleend. BaseNet en Abonnee zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie over elkaars bedrijf, tenzij expliciet toestemming tot openbaarmaking is gegeven, dan wel expliciet op of bij de informatie is vermeld dat deze niet vertrouwelijk is.

Artikel 15. Privacy

- 15.1. Het gebruik van de Dienst kan de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. BaseNet fungeert daarbij als bewerker zoals bedoeld in artikel 1 onder e van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Abonnee wordt met betrekking tot de Omgeving aangemerkt als verantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 1 onder d van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal alle daaruit voortvloeiende verplichtingen naleven. De in dit artikel opgenomen bepalingen omtrent de verwerking van persoonsgegevens kwalificeren als een bewerkersovereenkomst als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien vereist, zullen Partijen een aparte bewerkersovereenkomst opstellen waarbij de in dit artikel vermelde bepalingen in ieder geval zullen worden opgenomen.
- 15.2. BaseNet zal passende maatregelen treffen ter beveiliging van persoonsgegevens die met gebruikmaking van de Dienst zijn opgeslagen of verwerkt en zal de Wet bescherming persoonsgegevens strikt naleven. BaseNet zal passende maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot Gegevens van Abonnee of klanten. Abonnee zal desverzocht in de gelegenheid worden gesteld deze maatregelen summier en op verantwoorde wijze te controleren.
- 15.3. BaseNet mag de Gegevens die zijn opgeslagen of worden verwerkt in een Omgeving of Administraties niet voor enig ander doel gebruiken dan het leveren van de Dienst aan Abonnee. BaseNet mag de Gegevens wel in geanonimiseerde vorm gebruiken voor statistische doeleinden.
- 15.4. Het is BaseNet toegestaan een kopie van de Omgeving, voor zover deze ziet op relatie en project gerelateerde Gegevens, te gebruiken in de testdatabase om de werking van de Omgeving te controleren of een update van de Dienst te testen, waaronder mede verstaan teneinde een Storing en/of andere problemen te reproduceren.
- 15.5. De Gegevens van Abonnee worden uitsluitend opgeslagen op de Servers. Alle Servers bevinden zich in landen die behoren tot de Europese Economische Ruimte (EER).
- 15.6. Abonnee zal passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Gebruikers gebruik maken van beveiligingssoftware die gewoonlijk op een computer is geïnstalleerd, zoals antivirus, anti-spam, anti-spyware, anti-malware, anti-phishing en firewall software, en van de beveiligingsmiddelen die BaseNet ter beschikking stelt.
- 15.7. Abonnee vrijwaart BaseNet tegen claims van derden die voortkomen of verband houden met de verwerking van Gegevens en/of (andere) persoonsgegevens.

Artikel 16. Duur en beëindiging

- 16.1. Een Abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimumduur van één (1) jaar.

- 16.2. Het Abonnement kan met inachtneming van de voornoemde minimumduur door Abonnee worden opgezegd tegen het einde van een maand met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste dertig (30) dagen.
- 16.3. Onverminderd enig ander recht van de desbetreffende Partij, is elk van de Partijen bevoegd het Abonnement te ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien de andere Partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en zijn verplichtingen niet alsnog nakomt binnen dertig (30) dagen nadat hij schriftelijk in gebreke is gesteld, tenzij ingebrekestelling niet is vereist.
- 16.4. BaseNet is, naast de ontbindingsmogelijkheden van artikel 16.3, gerechtigd het Abonnement met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, te ontbinden indien:
- Abonnee niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting, het proces, zoals bedoeld in artikel 10.8 is doorlopen en Abonnee geen bezwaar heeft gemaakt tegen de factuur, zoals bedoeld in artikel 10.4;
 - Abonnee handelt in strijd met het Abonnement en/of deze Algemene Voorwaarden, waaronder, maar niet beperkt tot, artikel 5.3, 5.4, 8.8, artikel 14 en 15.6; of
 - Abonnee in staat van faillissement of in surseance van betaling verkeert, of een soortgelijke maatregel naar buitenlands recht van toepassing is, of haar bedrijf heeft gestaakt.
- 16.5. Zodra het Abonnement om wat voor reden dan ook eindigt:
- heeft Abonnee geen toegang meer tot de Dienst;
 - eindigt het recht van Abonnee om gebruik te maken van de Dienst en zal Abonnee ieder gebruik van de Dienst onmiddellijk staken en gestaakt houden;
 - is BaseNet niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de Gegevens, maar zal deze nog minimaal 60 dagen bewaren, in de Omgeving. Abonnee kan uitsluitend voor eindiging van het Abonnement de Gegevens downloaden vanuit de Omgeving en/of de Gegevens op andere wijze van BaseNet verkrijgen, ter beoordeling van BaseNet. De kosten die verbonden zijn aan de download en/of verstrekking van de Gegevens zal BaseNet aan Abonnee in rekening brengen; en
 - blijven alle bedingen ten aanzien waarvan is overeengekomen of het de bedoeling is dat deze na de beëindiging voortduren onverminderd van kracht, waaronder, maar niet beperkt tot artikel 7, 11, 12, 13 en 14 .
- 16.6. In geval van opzegging, stopzetting of ontbinding van een Administratie, Gebruiker of Module is BaseNet niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de Gegevens in die Administratie of Module of van die Gebruiker. Uitgezonderd van dit artikel is een op inactief gestelde Gebruiker, overeenkomstig artikel 9.3. Het is niet mogelijk individuele Gegevens van een Administratie, Gebruiker of Module te verkrijgen. Op schriftelijk verzoek van Abonnee en tegen aanvullende kosten kan aan Abonnee de Gegevens van het gehele Abonnement beschikbaar worden gesteld door middel van een download en/of op andere wijze, ter beoordeling van BaseNet. BaseNet is echter niet gehouden aan een dergelijk verzoek te voldoen, ongeacht een aanbod voor het vergoeden van de kosten.

Artikel 17. Overmacht

- 17.1. Een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit het Abonnement kan niet aan BaseNet worden toegerekend en BaseNet zal niet gehouden zijn tot enige

schadevergoeding als de tekortkoming het gevolg is van overmacht op voet van 6:75 BW. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen tekortkomingen van leveranciers van BaseNet die zelf in overmacht verkeren, elektriciteit-, internet-, telefoon-, kabel- en enige andere verbindingstoringen, storingen uit graafwerkzaamheden anders dan in opdracht van BaseNet, overheidsmaatregelen, voorschriften en stakingen.

- 17.2. Als een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit het Abonnement door BaseNet ten gevolge van overmacht langer dan 14 dagen duurt, kunnen beide Partijen het Abonnement beëindigen, mits zij hun voornemen om tot beëindiging over te gaan tenminste 14 dagen voor de beëindiging hebben medegedeeld en BaseNet de nakoming van het Abonnement in de tussentijd niet heeft hervat.

Artikel 18. ITsurance

- 18.1. BaseNet is aangesloten bij de stichting ITsurance. ITsurance garandeert de doorwerking in het geval van discontinuering van de dienstverlening van een aangesloten ASP aanbieder. BaseNet biedt Abonnees de mogelijkheid om gebruik te maken van de dienstverlening van ITsurance.
- 18.2. Abonnee is zelf verantwoordelijk voor het afnemen van de dienst van ITsurance. Op verzoek van Abonnee wordt aan hem een overeenkomst van ITsurance toegezonden per email. Op de dienstverlening van ITsurance kunnen andere (aanvullende) voorwaarden van toepassing zijn. BaseNet is op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk voor het al dan niet tot stand komen van een overeenkomst tussen ITsurance en Abonnee.
- 18.3. BaseNet is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de dienstverlening, een onrechtmatige daad of enig ander handelen van ITsurance, noch voor enige schade die Abonnee lijdt dan wel zal lijden als het gevolg van een handeling of nalaten van ITsurance.

Artikel 19. Diversen

- 19.1. Abonnee stemt ermee in dat hij mededelingen, nieuwsbrieven, reclame-uitingen en andere berichten van BaseNet ontvangt op het door haar opgegeven e-mailadres. Als Abonnee deze berichten niet wenst te ontvangen, kan hij dat doorgeven aan BaseNet mail naar servicedesk@basenet.nl.
- 19.2. Alle kennisgevingen van Abonnee aan BaseNet moeten schriftelijk plaatsvinden en kunnen worden gedaan per e-mail naar servicedesk@basenet.nl. Abonnee heeft de bewijslast dat een e-mail of andere schriftelijke mededeling door BaseNet is ontvangen. Alle kennisgevingen aan Abonnee kunnen worden gedaan door middel van een e-mail of een bericht in de Dienst.
- 19.3. Abonnee mag zijn rechten en verplichtingen uit het Abonnement zonder schriftelijke toestemming van BaseNet niet overdragen of verpanden.
- 19.4. BaseNet is gerechtigd, indien zij daarvoor redelijke gronden heeft, waaronder ten behoeve van de continuïteit van de dienstverlening van BaseNet, haar rechten en verplichtingen uit het Abonnement over te dragen aan derden, dan wel de uitvoering van het Abonnement geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden.
- 19.5. Op het Abonnement en alle andere overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.
- 19.6. De Rechtbank Amsterdam is exclusief bevoegd om kennis te nemen van geschillen met betrekking tot de inhoud en uitvoering van het Abonnement en alle nadere overeenkomsten

en rechtsbetrekkingen tussen Partijen.
