



## **Algemene en bijzondere voorwaarden *Mantella Holding B.V.*, versie 2018.**

### **ALGEMENE VOORWAARDEN**

#### **Artikel 1. Definities**

1. Opdrachtnemer: de besloten vennootschap Mantella Holding B.V. zaakdoende te Veldhoven en geregistreerd onder nummer 69668345 bij de Kamer van Koophandel voor Limburg;
2. Opdrachtgever: de rechtspersoon, dan wel de natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, welke met Mantella Holding B.V. een overeenkomst van koop en/of opdracht aangaat;
3. Overeenkomst van opdracht: de overeenkomst waarbij Mantella Holding B.V. zich verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst producten en (ontwerp)diensten, dan wel hosting te leveren tegen betaling van een overeengekomen aankoopbedrag en/of loon, dan wel het op de gebruikelijke wijze berekende loon, dan wel een redelijk loon;
4. Overmacht: In ieder geval de situatie waarin sprake is van storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen;
5. Onderhoudsvergoeding: de periodieke vaste vergoeding die opdrachtgever voor het onderhoud is verschuldigd, als gespecificeerd in de overeenkomst van onderhoud;
6. Service-uren: het in de overeenkomst van onderhoud gespecificeerde tijdvak waarbinnen fouten en of storingen door de opdrachtgever aan Mantella Holding B.V. kunnen worden gemeld en waarbinnen het onderhoud wordt verleend.

#### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten vanuit Mantella Holding B.V., alsmede op alle daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op de overeenkomst of deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk, aanvullend zijn overeengekomen.
3. In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt door Mantella Holding B.V. uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### **Artikel 3. Offerte: inspanningsverbintenis**

1. De door Mantella Holding B.V. gemaakte offertes zijn vrijblijvend en houden gelding tot een verloop van maximaal 30 dagen na dagtekening, tenzij anders overeengekomen.
2. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de opdracht te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
3. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
4. Indien Mantella Holding B.V. programmatuur dient te ontwikkelen wordt de aanbieding gedaan op basis van door de opdrachtgever aangeleverde schriftelijke specificaties of ontwerpen. Wijzigingen of afwijkingen van de oorspronkelijke gegevens leiden tot wijzigingen in de offerte.
5. Alle diensten van Mantella Holding B.V. worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Mantella Holding B.V. uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.



#### **Artikel 4. Termijnen**

1. Indien tussen opdrachtgever en Mantella Holding B.V. een termijn is overeengekomen waarbinnen de opdracht dient te worden uitgevoerd en opdrachtgever verzuimt om: (a) een vooruitbetaling te voldoen - indien overeengekomen -, of (b) de noodzakelijke bescheiden tijdig, volledig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen, dan treden opdrachtgever en Mantella Holding B.V. in overleg over een nieuwe termijn waarbinnen de opdracht dient te worden uitgevoerd.
2. Termijnen waarbinnen de diensten dienen te zijn afgerond, zijn slechts te beschouwen als een fatale termijn indien dit uitdrukkelijk en met zoveel woorden tussen opdrachtgever en Mantella Holding B.V. overeengekomen is.

#### **Artikel 5. Feitelijk opdrachtnemer**

1. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door de entiteit Mantella Holding B.V. en aldus niet door of vanwege een individuele medewerker, ongeacht of opdrachtgever de opdracht uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft verleend met het oog op uitvoering hiervan door een bepaalde medewerker of bepaalde medewerkers.
2. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk van toepassing uitgesloten.
3. Mantella Holding B.V. heeft het recht om voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van derden.

#### **Artikel 6. Meerwerk**

1. Indien Mantella Holding B.V. op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden (bijvoorbeeld het toevoegen van extra functionaliteiten) of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, dan zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Mantella Holding B.V..
2. Mantella Holding B.V. kan verlangen dat voor de betreffende meerwerkzaamheden een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst tot stand komt.
3. Indien er sprake is van meerwerk dan wordt elke overeengekomen termijn verlengd met de duur van het meerwerk.

#### **Artikel 7. Gegevens opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is gehouden om alle bescheiden welke Mantella Holding B.V. naar zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, (a) in de gewenste vorm, (b) op de gewenste wijze en (c) tijdig ter beschikking van Mantella Holding B.V. te stellen. Mantella Holding B.V. bepaalt wat onder gewenste vorm, gewenste wijze en tijdig dient te worden verstaan.
2. Opdrachtgever staat in voor en draagt het (financiële) risico van de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Mantella Holding B.V. verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.
3. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Mantella Holding B.V. zijn verstrekt heeft Mantella Holding B.V. het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten -volgens de gebruikelijke tarieven van Mantella Holding B.V. - bij de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Opdrachtgever vrijwaart Mantella Holding B.V. voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige bescheiden.
5. Eventueel door Mantella Holding B.V. gemaakte extra kosten en extra uren, alsmede de overige schade aan de zijde van Mantella Holding B.V., vanwege het niet, niet tijdig of niet behoorlijk



verschaffen door de opdrachtgever van voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke bescheiden, komen voor rekening en risico van opdrachtgever.

6. Op eerste verzoek van opdrachtgever zal Mantella Holding B.V. de originele, door opdrachtgever verstrekte bescheiden aan opdrachtgever retourneren. De mogelijkheid tot opvragen van de betreffende bescheiden verjaart door verloop van vijf jaren volgend op de dag waarop de overeengekomen diensten zijn geëindigd.
7. De opdrachtgever dient er voor te zorgen dat de door derden te verrichten werkzaamheden, welke niet tot de met de Mantella Holding B.V. overeengekomen werkzaamheden behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt.

#### **Artikel 8. Honorarium**

1. De door Mantella Holding B.V. uitgevoerde werkzaamheden worden op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht. Het is mogelijk om een vaste prijs overeen te komen.
2. Mantella Holding B.V. heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door een derde. Naast het honorarium worden de door Mantella Holding B.V. gemaakte onkosten en de declaraties van door Mantella Holding B.V. ingeschakelde derden aan opdrachtgever in rekening gebracht.
3. Mantella Holding B.V. heeft het recht om een voorschot te vragen aan opdrachtgever.
4. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, honoraria of prijzen een wijziging ondergaan, is Mantella Holding B.V. gerechtigd het overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen.
5. Het honorarium, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden en gemaakte onkosten, wordt per maand in rekening gebracht.
6. Over alle door opdrachtgever aan Mantella Holding B.V. verschuldigde bedragen wordt indien de wet daartoe verplicht de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

#### **Artikel 9. Betaling**

1. Betaling geschiedt volgens de volgende staffel:
  - 25% voorschot;
  - 50% na akkoord ofwel na oplevering lay-out design, ofwel na de overeengekomen evaluatie- afspraak ter plaatse;
  - 25% na volledige oplevering.
2. Betaling dient, zonder dat opdrachtgever recht heeft op enige aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn, dan wel een andere tussen partijen overeengekomen termijn, heeft betaald, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Mantella Holding B.V. gerechtigd om vanaf dat moment de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen.
4. Indien opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle door Mantella Holding B.V. gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, voor het maximale bedrag dat is toegestaan. Ter bepaling van dit bedrag kan in uitzonderlijke gevallen worden geconfirmeerd aan hetgeen daaromtrent is bepaald in het Besluit Buitengerechtelijke incassokosten 2012.
5. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag en de verschuldigde rente(n) en kosten.
6. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van Mantella Holding B.V. daartoe aanleiding geeft, is Mantella Holding B.V. van opdrachtgever te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Mantella Holding B.V.



te bepalen vorm. Indien opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen is Mantella Holding B.V. gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan Mantella Holding B.V. uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

#### **Artikel 10. Elektronische correspondentie**

1. Opdrachtgever en Mantella Holding B.V. zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen tengevolge van het gebruik van elektronische middelen van communicatie, waaronder – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische communicatie, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/apparaatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld.
2. Zowel opdrachtgever als Mantella Holding B.V. zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.
3. De data-uittreksels uit de computersystemen van Mantella Holding B.V. gelden als voldoende bewijs op van (de inhoud en de datum van) de door verzender verzonden elektronische communicatie tot het moment dat tegenbewijs is geleverd door de ontvanger.

#### **Artikel 11. Garantie**

1. Opdrachtnemer staat voor een periode van maximaal drie maanden na (op)levering in voor de goede uitvoering van de overeengekomen prestatie.
2. Als na onderzoek door Mantella Holding B.V. blijkt dat een opdracht niet zonder meer deugdelijk is uitgevoerd, zal opdrachtnemer de keuze maken of er herstel- dan wel vervangingswerkzaamheden zullen worden uitgevoerd.

#### **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

1. Mantella Holding B.V. is jegens opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de opdracht, dan wel van bewezen opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Indien Mantella Holding B.V. aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar voor het betreffende geval uitkeert, dan wel maximaal het factuurbedrag, althans dat gedeelte van de factuur waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. Mantella Holding B.V. is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;
4. Opdrachtgever vrijwaart Mantella Holding B.V. voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke schade aan opdrachtgever toerekenbaar is.
5. Voor schade voortvloeiende uit gegeven adviezen is Mantella Holding B.V. nimmer aansprakelijk. Adviezen worden steeds gegeven op grond van de bij Mantella Holding B.V. bekende feiten en omstandigheden en in onderling overleg, waarbij Mantella Holding B.V. steeds de bedoeling van opdrachtgever als leidraad en uitgangspunt neemt.
6. Partijen zijn gehouden om schadebeperkende maatregelen te nemen.



### **Artikel 13. Klachten**

1. Klachten welke zien op de verleende diensten dienen schriftelijk binnen tien (10) dagen na de verzenddatum van de stukken of de informatie waarover opdrachtgever reclameert te worden ingediend.
2. Klachten welke zien op de factuur dienen binnen acht (8) dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk te worden ingediend.

### **Artikel 14. Overmacht**

In geval van overmacht en in het geval dat Mantella Holding B.V. door eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Mantella Holding B.V. kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan de zijde van Mantella Holding B.V..

### **Artikel 15. Intellectuele eigendomsrechten en vrijwaring**

1. Mantella Holding B.V. is rechthebbende op rechten van industriële en intellectuele eigendom ter zake inhoud en vorm van rapporten, tekeningen, ontwerpen, omschrijvingen c.q. adviezen, software en dergelijke.
2. Na betaling van het tengevolge van een gesloten overeenkomst aan Mantella Holding B.V. verschuldigde, komt aan de opdrachtgever ter zake het voorgaande slechts een gebruiksrecht toe, tenzij hieromtrent iets anders is overeengekomen.
3. Het is de opdrachtgever niet toegestaan de door Mantella Holding B.V. geleverde werkzaamheden c.q. bewerkte zaken aan te wenden voor verkoop- of promotiedoeleinden zonder uitdrukkelijke toestemming van Mantella Holding B.V..
4. De opdrachtgever zal de bewerkte zaak niet voor andere doeleinden gebruiken dan voor het doel op basis waarvan de overeenkomst tussen partijen is gesloten.
5. Opdrachtgever is aan Mantella Holding B.V. per overtreding van de bepalingen van dit artikel een boete verschuldigd van € 25.000,--. Deze boete wordt naast de schadevergoeding op grond van de wet gevorderd.
6. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn het label/merk, alsmede de van opdrachtgever afkomstige monsters en/of tekeningen te gebruiken en vrijwaart Mantella Holding B.V. tegen elke aanspraak van een derde gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.
7. Het is Mantella Holding B.V. toegestaan om elk voortschrijdend inzicht ontstaan ten gevolge van onderhavige opdracht in te zetten voor elke volgende opdracht.

### **Artikel 16. (Verlengd) eigendomsvoorbehoud ( en gebruiksrecht)**

1. Na levering blijft Mantella Holding B.V. eigenaar van geleverde zaken en daarop rustende rechten zolang opdrachtgever:
  - a. tekortschiet of tekort zal schieten in de nakoming van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst of elke andere tussen partijen bestaande overeenkomsten;
  - b. voor verrichte of nog te verrichten werkzaamheden uit de betreffende overeenkomsten niet betaalt of zal betalen;
  - c. vorderingen die voortvloeien uit het niet nakomen van bovengenoemde overeenkomsten, zoals schade, boete, rente en kosten, niet heeft voldaan.
2. Zolang er op geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, mag opdrachtgever deze buiten zijn normale bedrijfsuitoefening niet bezwaren.
3. Nadat opdrachtnemer zijn eigendomsvoorbehoud heeft ingeroepen, mag hij de geleverde zaken terughalen. Opdrachtgever staat Mantella Holding B.V. toe de plaats te betreden waar deze zaken zich bevinden.



4. Als Mantella Holding B.V. geen beroep kan doen op zijn eigendomsvoorbehoud omdat de geleverde zaken zijn vermengd, vervormd of nagetrokken, is opdrachtgever verplicht de nieuw gevormde zaken aan Mantella Holding B.V. te verpanden.
5. Eerst na voldoening van al hetgeen de opdrachtgever verplicht is geworden uit hoofde van deze en andere tussen partijen bestaande overeenkomsten staat het opdrachtgever vrij om het gebruiksrecht op geleverde voor eigen beheer aan te wenden. Het (al dan niet tegen betaling) verhandelen van de bestaande gebruiksrechten valt geenszins onder aanwenden voor eigen beheer.

#### **Artikel 17. Opzegging**

1. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is voltooid, is opdrachtgever tenminste het honorarium verschuldigd overeenkomstig de door Mantella Holding B.V. opgegeven uren voor diensten die reeds ten behoeve van opdrachtgever zijn verricht.
2. Bij voortijdige opzegging is de opdrachtgever tevens gehouden de onkosten verbonden aan de uitvoering van de opdracht te vergoeden, de kosten die voortvloeien uit eventuele annulering van ingeschakelde derden, alsmede mogelijke schade welke Mantella Holding B.V. door de opzegging lijdt, het één en ander conform hetgeen hieromtrent is bepaald in boek 6 Burgerlijk Wetboek.
3. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
4. Indien Mantella Holding B.V. tussentijds opzegt, heeft opdrachtgever recht op medewerking van Mantella Holding B.V. bij overdracht van werkzaamheden aan derden, tenzij er sprake is van gewichtige redenen welke tot de opzegging hebben geleid. Voor deze redenen wordt aangeknoopt bij lid 5.
5. Mantella Holding B.V. heeft het recht de overeenkomst zonder verdere medewerking, ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:
  - opdrachtgever niet tijdig de voorschotten en facturen voldoet;
  - opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding,
  - opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van de hostingproducten en/of -diensten en/of hiermee in strijd met(inter)nationale wet- en regelgeving handelt,;
  - opdrachtgever informatie verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden;
6. Mantella Holding B.V. kan in voorgaande gevallen aanleiding zien tot het doen van aangifte bij Justitie.

#### **Artikel 18. Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Mantella Holding B.V. gevestigd is, tenzij dwingendrechtelijk een andere rechter bevoegd is verklaard.



## **BIJZONDERE VOORWAARDEN**

### **Artikel 19. Overeenkomst van onderhoud (meerwerk)**

1. Mantella Holding B.V. zal het product tijdens de service-uren en in overeenstemming met de bepalingen van overeenkomst onderhouden.
2. Een tussen partijen gesloten overeenkomst van onderhoud laat de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever voor het beheer en de wijze van gebruik van het product onverlet.
3. Indien zich een storing voordoet zal opdrachtgever Mantella Holding B.V. daarvan direct op de hoogte stellen middels een gedetailleerde omschrijving van de storing.
4. Opdrachtgever zal alle door Mantella Holding B.V. verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van het product, bij gebreke waarvan Mantella Holding B.V. het onderhoud kan opschorten of beperken.
5. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van het product, wijzigingen aan het product, gebruik van het product in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden, achterstallig onderhoud, of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met hardware/software, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst van onderhoud vallen, zijn geen onderdeel van de overeenkomst en zullen in het voorkomende geval als meerwerk en volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening worden gebracht bij opdrachtgever.
6. Mantella Holding B.V. is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.
7. Indien Mantella Holding B.V. op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst van onderhoud vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Mantella Holding B.V..
8. Mantella Holding B.V. is nimmer verplicht aan een dergelijk aanvullend verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

### **Artikel 20. (Beroeps)regelgeving**

1. Opdrachtgever verleent telkens en volledig medewerking aan de verplichtingen die voor Mantella Holding B.V. voortvloeien uit de toepasselijke (beroeps)regelgeving.
2. Opdrachtgever is ermee bekend dat Mantella Holding B.V. - onder meer, doch niet uitsluitend :
  - a. op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht kan zijn om bepaalde, in die wet- en regelgeving omschreven en tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden bekend geworden, transacties te melden aan de daarvoor van overheidswege ingestelde autoriteiten;
  - b. op grond van geldende wet- en regelgeving in bepaalde situaties een fraudemelding zal moeten doen;
  - c. krachtens geldende wet- en regelgeving verplicht kan zijn om een onderzoek naar de (identiteit van) opdrachtgever c.q. de cliënt te doen.
3. Mantella Holding B.V. sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade die ontstaat bij opdrachtgever ten gevolge van het voldoen door Mantella Holding B.V. aan de voor hem geldende wet- en (beroeps)regelgeving.



## **Artikel 21. Hosting en vrijwaring**

1. Hostingdiensten worden geleverd op basis van een overeengekomen (maat)pakket. De overeenkomst zal eerst worden uitgevoerd na aanvaarding door Mantella Holding B.V.. Mantella Holding B.V. heeft te allen tijde het recht een aanvraag zonder nadere uitleg te weigeren.
2. Het dataverkeer is gelimiteerd. Eventueel niet gebruikt dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand. Voor overschrijding van het dataverkeer wordt € 0,03 per MB in rekening gebracht. Deze afrekening vindt indien noodzakelijk eenmaal per maand plaats.
3. Opdrachtgever verbindt zich er krachtens deze voorwaarden toe om geen informatie te publiceren of aanbieden via (de servers van) Mantella Holding B.V. die in strijd zijn met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op websites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
4. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is niet toegestaan om verboden processen of programma's, al dan niet via de server van Mantella Holding B.V. op te starten waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze aan Mantella Holding B.V., overige opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
5. Het is niet toegestaan om "Spam" (ongevraagde, ongewenste post en/of reclame per email, ook wel "Unsolicited Commercial E-mail" (UCE) of "Unsolicited Bulk E-mail" (UBE)) genoemd aan derden te doen toekomen.
6. Opdrachtgever vrijwaart Mantella Holding B.V. voor alle schade welke ontstaat ten gevolge van het bovenstaande.
7. In geval van verhuizing van de domeinnaam naar een andere provider dient opdrachtgever de hostingdiensten uitdrukkelijk op te zeggen. Opzeggen geschied door het schriftelijk kenbaar maken van de opzegging, alsmede door de bevestiging van ontvangst daarvan door Mantella Holding B.V.. Voor deze diensten wordt een opzegtermijn van één kalendermaand aangehouden. Na verhuizing van een of meerdere domeinnamen kan opdrachtgever geen aanspraak meer maken op de tot dan toe bijbehorende hostingproducten en/of -diensten.
8. Mantella Holding B.V. is gerechtigd ieder jaar haar prijzen aan te passen met een inflatiecorrectie van minimaal 2%.

## **Artikel 22. Buitengebruikstelling**

1. De provider heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien de opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Mantella Holding B.V. niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.
2. Mantella Holding B.V. zal de opdrachtgever hiervan tevoren schriftelijk in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van de provider kan worden verlangd.
3. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.
4. Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien de opdrachtgever binnen een door Mantella Holding B.V. gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en eventueel een terzake vastgesteld bedrag voor herindienststelling heeft voldaan.
5. Mantella Holding B.V. heeft het recht geleverde producten en diensten op vooraankondiging tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden.





6. Mantella Holding B.V. behoudt zich het recht voor om pagina's welke het functioneren van de provider in gevaar brengen te verwijderen c.q. af te sluiten.

#### **Artikel 23. Oplevering (programmatuur)**

1. Oplevering heeft plaatsgevonden wanneer Mantella Holding B.V. (schriftelijk) kenbaar maakt dat de opdracht is afgerond en de opdrachtgever het resultaat aanvaardt('as is'). Aanvaarding kan uitdrukkelijk geschieden, doch kan ook geschieden middels het in gebruik nemen van het resultaat, dan wel middels elke handeling van opdrachtgever waaruit blijkt dat er is aanvaard.
2. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en ook niet wegens het bestaan van kleine fouten. Kleine fouten zijn fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de
3. verplichting van Mantella Holding B.V. om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 11, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen.
4. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
5. Indien het resultaat 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.
6. Acceptatie van het resultaat op één der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Mantella Holding B.V. gekwet is voor de nakoming van haar verplichtingen op het gebied van de ontwikkeling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Mantella Holding B.V. is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie van de programmatuur.

#### **Artikel 24. Gebruiksrecht en onderhoud**

1. Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze programmatuur aan te brengen. Indien Mantella Holding B.V. in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Mantella Holding B.V. daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Mantella Holding B.V. niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Mantella Holding B.V. niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur.
4. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, doen omzeilen.
5. Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd, te verkopen, te verhuren, 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. Evenmin zal opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt.
6. In voorkomend geval zal opdrachtgever direct na het einde van het gebruiksrecht van



de programmatuur alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Mantella Holding B.V. retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging Mantella Holding B.V. direct schriftelijk melding maken.

7. Mantella Holding B.V. is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden opdrachtgever bijstand te verlenen met het oog op een door opdrachtgever gewenste dataconversie.
8. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is het opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mantella Holding B.V.. Mantella Holding B.V. is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door opdrachtgever gewenste modificaties.
9. Opdrachtgever draagt het volledige risico van de door of in opdracht van opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van Mantella Holding B.V. – aangebrachte modificaties.