

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Dutchtel goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de klant levert.
- 1.2 Wijzigingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van voorwaarden van de klant wordt van de hand gewezen.
- 1.4 Indien Dutchtel producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt, gelden voor die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van derden in de verhouding tussen Dutchtel en de klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door Dutchtel aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van Dutchtel om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en Dutchtel om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht. Partijen treden dan in overleg om een nieuwe bepalingen met dezelfde strekking overeen te komen.
- 1.7 Onverminderd artikel 1.4, geldt bij tegenstrijdigheid van de gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk daarvan zijn afgeweken.

Artikel 2 Totstandkoming

- 2.1 Alle aanbiedingen van Dutchtel zijn vrijblijvend, tenzij door Dutchtel schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.2 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Dutchtel verstrekte gegevens waarop Dutchtel zijn aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.
- 2.3 Dutchtel heeft het recht een aanbidding in te trekken zonder daarvoor op enige wijze jegens de Klant aansprakelijk te zijn.
- 2.4 Na de totstandkoming van de Overeenkomst gemaakte afspraken en/of toezeggingen van Dutchtel binden haar slechts indien schriftelijk door Dutchtel bevestigd.

Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere door de overheid opgelegde heffingen en in het te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, reis-, verblijf en internationale communicatiekosten, tenzij anders is overeengekomen. Prijzen zijn in euro's uitgedrukt en te betalen.
- 3.2 Aan een door Dutchtel afgegeven calculatie of begroting kan de klant geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt enkel als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 3.3 Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere (rechts)personen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover de Dutchtel hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door Dutchtel verrichte prestaties en de verschuldigde bedragen levert de administratie van Dutchtel volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Bij een periodieke betalingsplicht van de klant, mag Dutchtel, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen maatstaf, prijzen aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen, dan mag Dutchtel schriftelijk binnen drie maanden de prijzen aanpassen. Indien de klant niet akkoord gaat met de aanpassing, is de klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijs in werking zouden treden, tenzij Dutchtel aangeeft dat zij bereid is tegen de geldende voorwaarden de overeenkomst voort te zetten.
- 3.6 De klant is niet gerechtigd tot opschorting of verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is de klant, zonder ingebrekestelling, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente op de datum van de tekortkoming hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van een maand geldt als een gehele maand. Blijft klant na ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan is de klant tevens gehouden alle buitengerechtigde kosten te voldoen, waaronder de kosten van deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Dutchtel onverlet.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, is de overeenkomst aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij klant of Dutchtel de overeenkomst schriftelijk tijdig opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Partijen dragen er zorg voor dat gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijk zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien verstrekken van de gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

Artikel 6 Beveiliging

- 6.1 Dutchtel staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan Dutchtel bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 6.2 De door of vanwege Dutchtel aan klant verstrekte toegangs-of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Dutchtel is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 6.3 Indien de beveiliging betrekking heeft op zaken of diensten die niet door Dutchtel zelf aan klant zijn geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Dutchtel is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart Dutchtel tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 6.4 Dutchtel is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 6.5 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.
- 6.6 Dutchtel kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging die tot doel hebben om incidenten te voorkomen. Indien klant dergelijke aanwijzingen van Dutchtel of een bevoegde derde niet (geheel) opvolgt, dan is Dutchtel niet aansprakelijk en vrijwaart klant Dutchtel voor de schade die daardoor mocht ontstaan.

Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud

- 7.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van Dutchtel totdat alle bedragen die klant aan Dutchtel op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Dutchtel zijn voldaan.

- 7.2 Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Dutchtel mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 7.3 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor Dutchtel gunstigere bepalingen bevat.
- 7.4 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 7.5 Dutchtel heeft een retentierecht totdat klant alle aan Dutchtel verschuldigde verplichtingen heeft voldaan.

Artikel 8 Risico-overgang

- 8.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door klant, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.
- 8.2 Klachten over Producten en/of verrichte werkzaamheden voor die Producten (uitgezonderd Telecomdiensten) dient de klant binnen 7 werkdagen na levering, en in het geval van verrichte Telecomdiensten uiterlijk binnen 7 werkdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te melden aan Dutchtel. Niet zichtbare gebreken aan geleverde Producten dienen binnen 7 werkdagen na ontdekking van het gebrek te worden gemeld, danwel binnen 7 werkdagen na het moment dat het gebrek redelijkerwijs had behoren te worden ontdekt.
- 8.3 Ieder recht van reclame vervalt indien de klant Dutchtel niet binnen 14 dagen na ontvangst van de melding in de gelegenheid stelt de klachten op gegrondheid te (laten) onderzoeken. Voorts vervalt het recht van reclame indien de klant na ontdekking van het gebrek de door Dutchtel geleverde Producten blijft gebruiken, of deze aan derden verkoopt of in gebruik geeft.
- 8.4 Onverminderd het voorgaande lid, vervalt ieder recht van reclame sowieso na het verstrijken van twaalf maanden na levering.
- 8.5 Dutchtel aanvaardt alleen aansprakelijkheid voor retourzendingen, indien het retourzenden is gebeurd na voorafgaande schriftelijke toestemming van Dutchtel conform de door Dutchtel verstrekte instructies. Indien het transport wordt verzorgd door de klant, zijn de retourgezonden Producten tijdens het transport voor risico van Opdrachtgever.

Artikel 9 Intellectuele eigendom

- 9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde zaken of documentatie (inclusief voorbereidend materiaal) berusten uitsluitend bij Dutchtel of diens licentiegevers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-

exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

- 9.2 Indien Dutchtel bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts worden overeengekomen.
- 9.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende vertrouwelijkheid of intellectuele eigendomsrechten (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 9.4 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Dutchtel van apparatuur en/of andere materialen, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Klant vrijwaart Dutchtel tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 9.5 Dutchtel is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 9.6 Dutchtel is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 10 Uitvoering diensten

- 10.1 Dutchtel zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren hetgeen een inspanningsverbintenis betreft, tenzij schriftelijk een resultaat is overeengekomen en dat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 10.2 Dutchtel is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Dutchtel.
- 10.3 Dutchtel is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen. Indien dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Dutchtel.
- 10.4 Dutchtel is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationaal nummerplan of nummer toewijzing door OPTA, alsmede in geval van wijzigingen in de Telefoniedienst of een Telecommunicatienetwerk of in andere omstandigheden die naar het oordeel van Dutchtel nummerwijziging noodzakelijk maken. Indien mogelijk zal Dutchtel dit ten minste een (1) maand voordat de wijziging wordt doorgevoerd aan de Klant kenbaar maken.
- 10.5 Dutchtel is rechthebbende van de door haar aan de Klant toegewezen nummers. In geval van beëindiging van de Overeenkomst vervalt het recht van de Afnemer op gebruik van het door Dutchtel aan de Afnemer toegekende nummer en staat het Dutchtel volledig vrij het betreffende nummer aan een derde toe te kennen, tenzij het nummer met inachtneming van het bepaalde in artikel 10.5 en artikel 10.6 zal worden geporteerd.
- 10.6 Dutchtel kan instemmen met een verzoek van de Klant om bij beëindiging van de Overeenkomst een bij de Telefoniedienst gebruikt nummer te porteren naar een aansluiting bij een andere telefonie- aanbieder indien dit naar het oordeel van Dutchtel (technisch) mogelijk is. Een porteringsverzoek dient te allen tijde voorafgaand aan de beëindiging van de Overeenkomst te zijn ingediend en door Dutchtel te zijn geaccepteerd.
- 10.7 Dutchtel kan een verzoek om nummerportering weigeren, zoals bedoeld in artikel 10.5 en 10.6, weigeren indien dit onevenredige technische aanpassingen van Dutchtel vergt.

Artikel 11 Informatieverplichtingen

- 11.1 De uitvoering van de overeenkomst is afhankelijk van een juiste en tijdige informatieverstrekking door de Klant.
- 11.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Dutchtel verstrekte informatie.
- 11.3 Indien de klant een contactpersoon of (hulp)personen inzet zal deze beschikken over de nodige ervaring en materie kennis.
- 11.4 Indien medewerkers van Dutchtel op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten en is Dutchtel niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Dutchtel. Deze werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Dutchtel voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Dutchtel, die bij de uitvoering van de overeenkomst schade lijden die het gevolg is van handelen of nalaten van klant. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Dutchtel ingezette medewerkers kenbaar maken.

Artikel 12 Termijnen

- 12.1 Dutchtel spant zich redelijkerwijs in om overeengekomen (leverings)termijnen en/of (oplever)data in acht te nemen. Tussen partijen overeengekomen (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de Dutchtel niet en hebben een indicatief karakter.
- 12.2 Dutchtel is eerst in verzuim nadat klant hem in gebreke heeft gesteld.
- 12.3 Indien werkzaamheden in fasen plaatsvinden, is Dutchtel gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 12.4 Dutchtel is niet gebonden aan een termijn als partijen een wijziging van de overeenkomst of aanpak zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Meerwerk is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 13 einde van de overeenkomst

- 13.1 Betalingsverplichtingen van de klant en alle verplichtingen tot informatieverstrekking door of namens de klant betreft in alle gevallen een wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
- 13.2 Indien klant bij ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Dutchtel ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Dutchtel vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij al heeft uitgevoerd, blijven onverminderd verschuldigd en worden bij ontbinding direct opeisbaar.
- 13.3 Indien een overeenkomst die naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Dutchtel zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

- 13.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 13.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Dutchtel kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Dutchtel is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikelid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden of tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde zaken of diensten

Artikel 14 Aansprakelijkheid van Dutchtel

- 14.1 De aansprakelijkheid van Dutchtel op welke rechtsgrond dan ook, daaronder begrepen een garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.
- 14.2 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 14.3 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie of afspraken van afnemers van de klant, het gebruik van door de klant aan Dutchtel voorgeschreven zaken is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Dutchtel verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 14.4 De in artikel 14.2 tot en met 14.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Dutchtel laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Dutchtel die in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 14.5 De in artikel 14.2 tot en met 14.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Dutchtel.
- 14.6 Aansprakelijkheid van Dutchtel wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming ontstaat pas nadat klant Dutchtel onverwijld schriftelijk in gebreke stelt.
- 14.7 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Dutchtel vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 14.8 Klant vrijwaart Dutchtel voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Dutchtel geleverde apparatuur.
- 14.9 Dutchtel is niet gehouden tot nakoming van een (garantie)verplichting, indien zij daartoe verhinderd is door overmacht waaronder in elk geval wordt verstaan: (i) overmacht van (toe)leveranciers van Dutchtel, (ii) gebrekkige zaken door de klant aan Dutchtel voorgeschreven, (iii) overheidsmaatregelen, (iv)

elektriciteitsstoring, (v) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (vii) algemene vervoersproblemen.

- 14.10 In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Dutchtel voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan het bedrag dat op basis van de verzekering wordt uitgekeerd vermeerderd met het eigen risico en in geval niet meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro).

Artikel 15 Service Level Agreement

- 15.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk overeengekomen.
- 15.2 Klant zal Dutchtel steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

Artikel 16 Wijziging en meerwerk

- 16.1 Indien Dutchtel meer of andere prestaties heeft verricht dan die onder de overeengekomen werkzaamheden vallen, dienen deze door klant te worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Dutchtel. Dutchtel is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 16.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het wijzigen van termijnen en (oplever)data.
- 16.3 Voor zover voor de overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen, zal Dutchtel klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden.

Artikel 17 Overdracht

- 17.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 17.2 Dutchtel is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 Op alle handelingen en de overeenkomst tussen partijen is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 18.2 Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst, worden beslecht door de rechtbank Midden-Nederland locatie Utrecht.