



# Algemene Voorwaarden

Versie 1.1



Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen IT Totaal te Zoetermeer, Kamer van Koophandel 73533807 en haar wederpartijen (“Opdrachtgever”). Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor IT Totaal alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

## Artikel 1: Definities

1. iT Totaal: IT Totaal Diensten BV gevestigd te Zoetermeer en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 73533807.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met iT Totaal een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie iT Totaal een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de specifieke dienst die iT Totaal met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen iT Totaal en Opdrachtgever krachtens welke iT Totaal de Dienst zal uitvoeren.
6. Website: [www.it-totaal.nl](http://www.it-totaal.nl).
7. Domeinnaamleverancier: een Uitgevende instantie of Registrar, welke als leverancier voor iT Totaal domeinnamen onder een of meerdere specifieke domeinnaamextensies ten behoeve van Opdrachtgever levert.
8. Uitgevende instantie: organisatie welke bij IANA als Sponsoring Organisation wordt vermeld bij een of meerdere specifieke extensies en als zodanig is bevoegd om domeinnamen met deze extensies te registreren. Voor alle domeinnamen met de aan de Uitgevende instantie toegewezen extensie(s), beheert de Uitgevende instantie de centrale database en zone, met behulp waarvan domeinnamen kunnen worden gebruikt.

3

9. Registrar: een organisatie die toestemming van een Uitgevende instantie heeft gekregen om direct in de centrale database domeinnamen te registreren of te wijzigen.
10. Extensie: het achtervoegsel (suffix) van een domeinnaam achter de eerste punt, zoals '.nl' in it-totaal.nl.
11. Domeinnaamhouder: de houder van een domeinnaam volgens de Uitgevende instantie.
12. Werken: websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen

## Artikel 2: Offerte en aanvaarding

1. IT Totaal stelt een offerte op waarin IT Totaal aangeeft welke werkzaamheden (“de Diensten”) IT Totaal aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
2. In het algemeen omvatten de Diensten onderhoud aan de hardware en software van Opdrachtgever, configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van Opdrachtgever, het maken van maatwerksoftware op verzoek van Opdrachtgever, levering van hardware, levering van software onder licentie, het leveren van ondersteuning op afstand, het leveren van ondersteuning op locatie aan medewerkers van Opdrachtgever, en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.
3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. IT Totaal kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien IT Totaal daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.

4. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft iT Totaal het recht de prijzen hierop aan te passen.
5. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. In aanvulling op de Algemene Voorwaarden kunnen er voor specifieke producten en/ of diensten additionele voorwaarden gelden. Deze voorwaarden stelt iT Totaal beschikbaar voor of tijdens het sluiten van de Overeenkomst, in beginsel door middel van een directe hyperlink.
6. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor iT Totaal alleen bindend indien en voor zover deze door IT Totaal uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
7. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door IT Totaal. De offerte dient door Opdrachtgever schriftelijk geaccepteerd te worden door deze te ondertekenen en per post of email te retourneren.
8. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat IT Totaal werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever IT Totaal verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
9. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald. iT Totaal zal verzocht meerwerk tegen het gebruikelijke uurtarief verrichten. Vooraf zal worden aangegeven dat sprake is van meerwerk.
10. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende

aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door iT Totaal.

### Artikel 3: Levering van de Diensten

1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door IT Totaal uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan IT Totaal aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan IT Totaal worden verstrekt.
3. Opdrachtgever zal IT Totaal toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die IT Totaal redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft iT Totaal het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
5. IT Totaal garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft IT Totaal het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. IT Totaal is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.
6. IT Totaal is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter

beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

7. Tenzij anders overeengekomen is iT Totaal geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien IT Totaal deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever. Bij als Dienst geleverde softwarelicenties is het afhankelijk van de leverancier of IT Totaal de contractuele wederpartij van Opdrachtgever is of de leverancier. IT Totaal zal hierover adequaat informeren.
8. Door iT Totaal opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. iT Totaal is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
9. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan, geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
10. IT Totaal heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover IT Totaal niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.
11. IT Totaal zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte.

## Artikel 4: Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van

overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld.

2. Alle prijzen op de website, offertes, folders en andere documentatie van iT Totaal zijn onder voorbehoud van programmeer- en typfouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is iT Totaal gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. iT Totaal zal Opdrachtgever hiertoe, via website of e-mail ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
4. Zonder mogelijkheid tot opzegging van Opdrachtgever, zijnde bedrijf, heeft iT Totaal het recht alle prijzen, die met Opdrachtgever zijn overeengekomen, ieder jaar per 1 februari met 4% te verhogen.
5. Alle voor iT Totaal uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

## Artikel 5: Duur en opzegging

1. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de minimumtermijn die per dienst wordt aangegeven. Als deze minimumtermijn is verstreken zonder dat een partij de wens tot opzegging ten minste één (1) maand voor de einddatum van het contract kenbaar heeft gemaakt, wordt de overeenkomst automatisch verlengd met de per dienst aangegeven termijn. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en Opdrachtgever niet voor het verstrijken van de minimumtermijn

de wens tot opzegging kenbaar heeft gemaakt, wordt de overeenkomst automatisch omgezet naar onbepaalde tijd, waarbij een opzegtermijn van één maand geldt.

2. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, mag Opdrachtgever na stilzwijgende verlenging op elke dag opzeggen. De opzegging zal effect krijgen een maand na ontvangst van de opzegging. Onder 'een maand' opzegtermijn wordt verstaan uiterlijk de dag met hetzelfde nummer in de volgende maand.
3. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is iT Totaal gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. iT Totaal is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.
4. Opdrachtgever kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de Overeenkomst is aangegaan. Opdrachtgever mag daarnaast via [helpdesk@it-totaal.nl](mailto:helpdesk@it-totaal.nl) en schriftelijk opzeggen. Aangezien sommige kanalen voor misbruik en identiteitsdiefstal vatbaar zijn, kan iT Totaal in het belang van Opdrachtgever maatregelen treffen om het risico op dergelijk misbruik te beperken.
5. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen veertien dagen na de totstandkoming, tenzij iT Totaal reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de Overeenkomst.
6. De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

## Artikel 6: Betalingsvoorwaarden

1. De betalingsverplichting van Opdrachtgever gaat in op het moment dat de overeenkomst tot stand komt. De betaling heeft betrekking op de periode die ingaat op de dag van de feitelijke beschikbaarstelling van producten en diensten van iT Totaal.
2. iT Totaal zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst.
3. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door iT Totaal.
4. In afwijking van het vorige lid is iT Totaal niet verplicht een factuur te sturen indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel een ander overeengekomen termijn bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan iT Totaal.
5. De verschuldigde kosten worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht, en dienen vooraf te worden voldaan, zo niet behoudt iT Totaal het recht de diensten (tijdelijk) stil te leggen.
6. Indien Opdrachtgever niet tijdig heeft betaald, wordt dit aan Opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij een nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd als bedoeld in artikel 6: 119a en 6: 120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente). Is Opdrachtgever een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep op bedrijf, dan is hij alsdan de wettelijke rente

verschuldigd als bedoeld in artikel 6: 119 Burgerlijk Wetboek.

7. Indien verschuldigde bedragen door toedoen van Opdrachtgever niet kunnen worden geïncasseerd of niet worden ontvangen, brengt iT Totaal in elk geval 10 euro wegens administratiekosten in rekening. Voormelde administratiekosten worden verhoogd tot maximaal 50 euro indien Opdrachtgever nalatig blijft om de vordering van iT Totaal te voldoen en iT Totaal is genoodzaakt om haar vordering uit handen te geven. Tevens is Opdrachtgever in laatstgenoemd geval gehouden tot een redelijke vergoeding van buitengerechtigde kosten, waaronder alle kosten als bedoeld in artikel 6: 96 Burgerlijk Wetboek.
8. Indien iT Totaal aanvullende (andere dan bovengenoemde) kosten heeft moeten maken om tot incassering van het verschuldigde bedrag te komen, worden deze op de Opdrachtgever verhaald.
9. Indien Opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan Opdrachtgever de bezwaren binnen twee weken na de factuurdatum aan iT Totaal kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal iT Totaal een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag.
10. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
11. In bovenstaande gevallen heeft iT Totaal voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

## Artikel 7: Bepalingen over hosting

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/ of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting- of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via (de servers van) iT Totaal die in strijd is 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).
3. iT Totaal hanteert een klachtenprocedure waarmee derden (hierna: melders) een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van iT Totaal is gerechtvaardigd, is iT Totaal gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is iT Totaal in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. iT Totaal zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is iT Totaal gerechtigd hiervan aangifte te doen. iT Totaal kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties iT Totaal verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.

5. Bij herhaaldelijke (gegronde) klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is iT Totaal gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/ of te beëindigen.
6. Opdrachtgever vrijwaart iT Totaal voor alle schade als gevolg van bovenstaande. iT Totaal is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van iT Totaal in het kader van de klachtprocedure, zelfs niet wanneer de klacht onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.
7. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks iT Totaal, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. iT Totaal zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
8. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
9. Zonder toestemming van iT Totaal is het Opdrachtgever verboden de door iT Totaal verschaftte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
10. iT Totaal kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is iT Totaal bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.
11. Opdrachtgever verstrekt hierbij iT Totaal een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van iT Totaal verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door iT Totaal geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door iT Totaal.
12. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

## Artikel 8: Bepalingen over managed hosting

1. Met onderhoud van de website wordt bedoeld:
  - a. Het verzamelen, ordenen en verwerken van verkregen data van de opdrachtgever op bestaande pagina's van de website. Het verzamelen, ordenen en verwerken van verkregen data van derden zoals de krant, tijdschriften, internet en andere media op bestaande pagina's van de website indien toepasselijk.
  - b. Het toevoegen van nieuwe teksten op bestaande pagina's. Wijzigingen aan de teksten worden éénmalig uitgevoerd mits binnen 1 week aangeleverd, gerekend vanaf de eerste presentatie. In alle andere gevallen worden de kosten op uurbasis aan de opdrachtgever doorberekend.
  - c. Onderhoud van contacten met het hostingbedrijf indien toepasselijk.
2. IT Totaal zal zich als een goed dienstverlener inspannen om zorg te dragen voor:
  - a. Het up-to-date houden van de mogelijk aanwezige Wordpress en/of Magento installatie(s)



- b. Het maken van een automatische wekelijkse back-up van de website bestanden en database(s). Deze back-ups worden automatisch minimaal 30 dagen bewaard. IT Totaal kan niet aansprakelijk worden gesteld in het geval dat de back-up (door welke reden dan ook) corrupt raken en daardoor niet meer te herstellen zijn.
  - c. Een correcte domeinregistratie en verlenging hiervan.
  - d. Het verlenen van aansluiting op het systeem voor de in de overeenkomst bepaalde diensten.
  - e. Het tot stand brengen en in stand houden van de verbindingen die via het systeem met het internet gemaakt kunnen worden.
  - f. Een passende beveiliging van (persoons)gegevens die opgeslagen worden.
  - g. IT Totaal geeft geen garantie op onbelemmerde toegang tot het systeem en garandeert niet dat er te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de diensten en/of derden producten.
3. IT Totaal is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door IT Totaal te verrichten aanpassingen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de opdrachtgever jegens IT Totaal ontstaat.
  4. IT Totaal verzorgt in opdracht van de opdrachtgever tegen betaling van een vergoeding de registratie van domeinnamen bij de instelling(en) welke belast is met de uitgifte van domeinnamen. Domeinnamen worden geregistreerd onder de naam van IT Totaal. Dit om de contactgegevens van de opdrachtgever te beschermen tegen publicatie in de WHOIS dienstverlening. IT Totaal treedt alleen op als tussenpersoon en accepteert deze geen aansprakelijkheid, de opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de domeinnaam.
  5. IT Totaal kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor verlies geleden tijdens het verhuizen/instellen van de domeinnaam.
  6. In het geval de opdrachtgever onjuiste domeinnamen bestelt (spelfouten, naamfouten of iets dergelijks) wordt het registratietarief niet terugbetaald. IT Totaal zal echter trachten de domeinnaam te corrigeren zolang de registratie nog niet heeft plaatsgevonden.
  7. IT Totaal is niet aansprakelijk voor het verliezen door de opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.
  8. IT Totaal heeft het recht de domeinnaam en/of webhosting ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer de opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de overeenkomst (en de daar bijhorende betalingen).
  9. Indien het dataverkeer en/of server gebruik (CPU, RAM en harddiskruimte) toerekenbaar aan de opdrachtgever onredelijk hoog is ten opzichte van andere opdrachtgevers, of het systeem stopt, is IT Totaal gerechtigd gepaste maatregelen te nemen dit te beperken. IT Totaal mag na een waarschuwing een toeslag rekenen voor het onredelijk verkeer.
  10. Indien de webruimte van de opdrachtgever besmet is met een virus en/of gehackt is heeft IT Totaal het recht om de website verwijderen. Ter betaling van een vergoeding kan IT Totaal ingezet worden om dit probleem op te lossen, maar is hiertoe niet verplicht.
  11. IT Totaal is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat een van de servers op een e-mail blacklist komt te staan waardoor e-mail verkeer mogelijk niet meer succesvol kan worden verzonden. IT Totaal tracht er echter naar om binnen redelijk termijn deze server van

de desbetreffende e-mail blacklist af te halen.

12. Al het e-mailverkeer dat door een van de servers van IT Totaal verloopt wordt automatisch en handmatig gescand op SPAM en virussen, mocht een bericht gemankeerd worden als SPAM of een virus bevatten dan heeft IT Totaal het recht om dit bericht niet te bezorgen zonder de opdrachtgever hier over in te lichten.
13. Indien IT Totaal ervoor kiest een specifieke webhosting dienst te beëindigen, kan IT Totaal het contract met een opzegtermijn van 30 dagen opzeggen. In dergelijke gevallen wordt het niet gebruikte deel van vooruitbetaalde bedragen vanzelfsprekend gerestitueerd. De opdrachtgever heeft dan het recht om de website bestanden en bijhorende databases op te vragen bij IT Totaal. IT Totaal is in dat geval alleen verantwoordelijk voor het aanleveren van deze bestanden en niet voor het overzetten en configureren van de website en bijhorende zaken op een andere server bij een derde partij.

3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging per e-mail van IT Totaal, waarin wordt vermeld dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt IT Totaal schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
5. IT Totaal is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/ of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van IT Totaal.
6. Indien IT Totaal een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal IT Totaal medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
7. Domeinnaamhouder en Opdrachtgever worden geacht dezelfde (rechts)persoon te zijn. Indien Opdrachtgever en domeinnaamhouder verschillende (rechts)personen zijn, dan geldt voorts het in dit lid bepaalde, tenzij domeinnaamhouder IT Totaal of een lokale contactpersoon van IT Totaal is ten behoeve van Opdrachtgever:
  - Opdrachtgever verplicht zich de domeinnaamhouder te informeren over en te conformeren aan artikel 9, lid 8, welke geldt voor Opdrachtgever;
  - Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de naleving van alle overige bepalingen uit de Overeenkomst.
8. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan alle registratievoorwaarden, bepalingen en (geschillen)regelingen die Domeinnaamleveranciers stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/ of het IP-adres.
9. IT Totaal heeft het recht de domeinnaam en/ of het IP-adres ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar

## Artikel 9: Bepalingen over domeinnamen en IP-adressen

1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat IT Totaal voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/ of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/ of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende Domeinnaamleveranciers, waaronder Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/ of IP-adres. IT Totaal vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

10. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is IT Totaal gerechtigd de domeinnaam en/ of het IP-adres op te heffen.
11. Opdrachtgever neemt kennis van de privacyverklaring van IT Totaal en stemt in met het verwerken van persoonlijke gegevens voor domeinnamen zoals beschreven in de privacyverklaring.
12. Indien op verzoek van Opdrachtgever gegevens uit de WHOIS zijn afgeschermd of verborgen, heeft dat niet tot gevolg dat IT Totaal geen (NAW-)gegevens meer aan de bevoegde autoriteiten zal kunnen verstrekken. Indien op IT Totaal een wettelijke verplichting rust om gegevens aan bevoegde instanties te verstrekken, zal IT Totaal deze verplichting te allen tijde naleven.

3. Als onderdeel van het onderhoud zal IT Totaal zich inspannen om fouten in de Werken en bijbehorende software te herstellen. IT Totaal is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal IT Totaal hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.
4. IT Totaal zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. IT Totaal is steeds gerechtigd een verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.
5. Indien naar het oordeel van Dienstverlener een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de software negatief kan beïnvloeden, zal IT Totaal dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en IT Totaal deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor IT Totaal.
6. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door IT Totaal geleverde resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan IT Totaal heeft gemeld en IT Totaal deze schriftelijk heeft goedgekeurd. IT Totaal kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

## Artikel 10: Bepalingen over onderhoud

1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande hardware en/of software conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten.
2. IT Totaal zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij vaak afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, fouterstelsoftware ('patches') of reserveonderdelen. IT Totaal is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever.

11

## Artikel 11: Bepalingen over remote support

1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail, internet en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.
2. IT Totaal zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is

de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal IT Totaal zich inspannen om tegen het normale uurtarief op locatie van Opdrachtgever tot een oplossing te komen.

## Artikel 12: Bepalingen over verkoop van apparatuur

1. Indien IT Totaal in het kader van de Diensten hardware levert aan Opdrachtgever, geeft IT Totaal geen garanties behalve voor zover door de fabrikant of importeur gedaan. Opdrachtgever dient deze garanties direct bij deze partij in te roepen. IT Totaal zal op verzoek bemiddelen bij deze aanspraken, maar is niet aansprakelijk indien de fabrikant of importeur weigert tot herstel of vervanging over te gaan dan wel daar kosten voor rekent.

## Artikel 13: Bepalingen over installatie en configuratie

1. IT Totaal zal conform de offerte of nadere specificatie overgaan tot configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van Opdrachtgever, teneinde een nieuw, werkend hardware- en softwaresysteem te realiseren.
2. De keuze, aanschaf en beheer van de hardware-, software- en netwerk omgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaats zal vinden is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. IT Totaal zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan

12

de eisen van IT Totaal voldoet, is IT Totaal gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

3. Opdrachtgever zal op verzoek van IT Totaal medewerkers en hulppersonen van IT Totaal alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
4. Indien voor het gebruik van software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart IT Totaal voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door IT Totaal.

## Artikel 14: Bepalingen over ontwikkeling van werken

1. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), heeft IT Totaal, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken. IT Totaal zal Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
2. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het

gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.

## Artikel 15: Beschikbaarheid van de Dienst

1. IT Totaal zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door IT Totaal opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de elektronische bestelprocedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
2. IT Totaal stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hiervoor een aanvullende SLA heeft afgenomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om reservekopieën van de bij IT Totaal opgeslagen data te maken.
3. IT Totaal zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. IT Totaal is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). IT Totaal is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
4. IT Totaal zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van IT Totaal. IT Totaal kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn.
5. Indien naar het oordeel van IT Totaal een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van IT Totaal of derden en/ of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde

systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is IT Totaal gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

## Artikel 16: Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van IT Totaal voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door IT Totaal van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van IT Totaal, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 1.000 euro (exclusief btw).
2. Aansprakelijkheid van IT Totaal voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. Buiten de in artikel 16 lid 1 genoemde gevallen rust op IT Totaal geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 16 lid 1 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van IT Totaal.
4. De aansprakelijkheid van IT Totaal wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever IT Totaal onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter

zuivering van de tekortkoming, en IT Totaal ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat IT Totaal in staat is adequaat te reageren.

5. IT Totaal is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij IT Totaal meldt.
7. Opdrachtgever vrijwaart IT Totaal voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door IT Totaal geleverde zaken, materialen of resultaten.

## Artikel 17: Storingen en overmacht

1. IT Totaal heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. IT Totaal zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. IT Totaal is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
2. IT Totaal heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal IT Totaal zich inspannen om Opdrachtgever daarvan

14

op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. IT Totaal is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

3. IT Totaal zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstrooming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat IT Totaal door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van IT Totaal 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.

## Artikel 18: Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij IT Totaal of diens licentiegevers.

2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
4. Het is IT Totaal toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien IT Totaal door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 15.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan IT Totaal, onverminderd het recht van IT Totaal om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

## Artikel 19: Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de

informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

2. IT Totaal zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/ of verspreidt via de systemen van IT Totaal, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of IT Totaal daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal IT Totaal zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

## Artikel 20: Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. IT Totaal behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van IT Totaal of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is IT Totaal eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.
4. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal IT Totaal overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. IT Totaal zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien IT Totaal bezwaarlijke aanpassingen of

uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.

5. IT Totaal mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.

verstrekte contactgegevens meer bereikbaar is, heeft IT Totaal het recht om betaalde diensten aan het einde van de contracttermijn te beëindigen en om onbetaald gebleven diensten per direct op te zeggen.

7. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

## Artikel 21: Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.
3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.
5. De door IT Totaal ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane meting (monitoring), geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer. Opdrachtgever dient deze wijzigingen door te voeren via [helpdesk@it-totaal.nl](mailto:helpdesk@it-totaal.nl). Indien Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft en onder geen enkele van de laatst