

StartIT_

Algemene voorwaarden

Versie: 01-12-2025

Definities en toepasselijkheid	1
Totstandkoming van de overeenkomst	2
Diensten en verantwoordelijkheden	3
Gebruiksrechten en licenties	4
Eigendom	5
Duur, opzegging en opschorting	6
Prijzen en betaling	7
Overmacht en uptimegarantie	8
Geheimhouding en vertrouwelijkheid	9
Geschillen en toepasselijk recht	10
Inwerkingtreding van voorwaarden	11

1 Definities en toepasselijkheid

1.1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

StartIT: de Zelfstandige Zonder Personeel en de natuurlijke persoon Machiel Heinen, gevestigd in Barneveld, leverancier van IT-diensten, software, hosting, documentatie en aanverwante werkzaamheden.

Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die met StartIT een overeenkomst aangaat voor het afnemen van producten, diensten, maatwerk, licenties of hosting, dan wel gebruikmaakt van door StartIT geleverde materialen.

Overeenkomst: iedere schriftelijke of digitale afspraak tussen StartIT en de opdrachtgever, inclusief offertes, contracten, serviceovereenkomsten en productgebonden voorwaarden (addenda).

Maatwerk: iedere opdracht waarbij StartIT specifiek voor de opdrachtgever creatief, technisch of functioneel werk ontwikkelt dat niet standaard onderdeel is van bestaande producten of diensten.

Productgebonden voorwaarden: aanvullende voorwaarden die gelden voor specifieke diensten of producten van StartIT, waaronder maar niet beperkt tot hosting, self-hosted oplossingen, Infopages, documentatie, integraties of AI-componenten.

1.2 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten, werkzaamheden, producten en diensten van StartIT, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Indien productgebonden voorwaarden (addenda) van toepassing zijn, hebben deze voorrang op de algemene voorwaarden wanneer sprake is van tegenstrijdigheden. Deze dienen altijd ondertekent te worden om de desbetreffende producten te kunnen gebruiken.

Afwijkingen van of aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts geldig wanneer deze uitdrukkelijk en schriftelijk door StartIT zijn bevestigd en wederzijds ondertekend.

2 Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Aanbiedingen en offertes

Alle aanbiedingen, prijsopgaven en offertes van StartIT zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk en schriftelijk een geldigheidstermijn is opgenomen. StartIT is slechts aan een aanbieding of offerte gebonden indien de opdrachtgever deze binnen de gestelde termijn ongewijzigd en schriftelijk of digitaal heeft aanvaard.

Een prijsopgave of aanbod dat is gebaseerd op door de opdrachtgever verstrekte gegevens, is alleen geldig indien deze gegevens volledig en juist zijn. Indien tijdens of na de aanvraag blijkt dat de verstrekte informatie onvolledig of onjuist was, behoudt StartIT zich het recht voor het aanbod te wijzigen of in te trekken.

2.2 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen StartIT en de opdrachtgever komt tot stand op het moment dat StartIT de aanvaarding van de aanbieding, offerte of bestelling schriftelijk of digitaal bevestigt, of zodra StartIT feitelijk is gestart met de uitvoering van de werkzaamheden op verzoek van de opdrachtgever.

Ook bij het gebruik van online bestelprocessen, digitale ondertekening of het accepteren van voorwaarden via een webinterface geldt de registratie van dit akkoord bij StartIT als bewijs van totstandkoming van de overeenkomst.

2.3 Voorrang en toepasselijkheid van voorwaarden

Op elke overeenkomst zijn deze algemene voorwaarden van toepassing, tenzij StartIT schriftelijk andere voorwaarden heeft aanvaard. De algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, tenzij dit schriftelijk en expliciet door StartIT is bevestigd.

Indien voor een specifiek product of dienst productgebonden voorwaarden (addendum) gelden, maken deze onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de algemene voorwaarden en productgebonden voorwaarden, prevaleren de productgebonden voorwaarden.

2.4 Wijzigingen en meerwerk

Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, inclusief aanvullingen, uitbreidingen of extra wensen van de opdrachtgever, zijn slechts bindend indien deze schriftelijk of digitaal door StartIT zijn bevestigd. Dergelijke wijzigingen kunnen invloed hebben op de planning, doorlooptijd en kosten.

Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in de oorspronkelijke overeenkomst of offerte zijn opgenomen, worden als meerwerk beschouwd. Meerwerk wordt door StartIT tegen het op dat moment geldende tarief uitgevoerd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

2.5 Weigering van opdrachten

StartIT behoudt zich het recht voor om een opdracht, aanvraag of vervolgoopdracht zonder opgave van redenen te weigeren, bijvoorbeeld indien de gewenste diensten strijdig zijn met wet- en regelgeving, veiligheidsrichtlijnen, of de technische of organisatorische mogelijkheden van StartIT.

3 Diensten en verantwoordelijkheden

3.1 Aard van de dienstverlening

StartIT levert IT-diensten, waaronder maar niet beperkt tot hosting, self-hosted omgevingen, beheer van digitale omgevingen, advies, installatie, configuratie, onderhoud, documentatie en aanverwante services. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, betreft de inspanning van StartIT een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.

3.2 Verantwoordelijkheden van StartIT

StartIT zal de overeengekomen diensten met zorg, professionaliteit en naar beste kunnen uitvoeren, op basis van de op dat moment gangbare technische standaarden en binnen de grenzen van de overeengekomen scope.

StartIT treft redelijke technische en organisatorische maatregelen om de continuïteit en veiligheid van systemen en data te bevorderen, voor zover dit binnen de invloedssfeer van StartIT ligt. StartIT kan niet instaan voor de beschikbaarheid, veiligheid of prestaties van systemen of diensten die onder verantwoordelijkheid van derden vallen.

StartIT is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van derden, onderaannemers of leveranciers, zonder dat hiervoor afzonderlijke toestemming van de opdrachtgever vereist is. StartIT blijft in dat geval verantwoordelijk voor de coördinatie van de dienstverlening richting de opdrachtgever.

3.3 Verantwoordelijkheden van de opdrachtgever

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig, volledig en juist aanleveren van alle gegevens, toegangsinformatie, beslissingen en instructies die nodig zijn voor de uitvoering van de diensten door StartIT. Gevolgen van onvolledige, onjuiste of te laat aangeleverde informatie komen voor rekening en risico van de opdrachtgever.

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de keuze, configuratie en het gebruik van eigen hardware, randapparatuur, netwerkverbindingen en software die niet door StartIT worden geleverd of beheerd.

De opdrachtgever dient inloggegevens, wachtwoorden en andere toegangsgegevens strikt vertrouwelijk te behandelen en is volledig verantwoordelijk voor elk gebruik dat via zijn accounts of toegangen plaatsvindt.

3.4 Medewerking en randvoorwaarden

De opdrachtgever zal alle redelijke medewerking verlenen die nodig is voor de uitvoering van de diensten, waaronder het beschikbaar stellen van contactpersonen, testomgevingen, beslisinformatie en benodigde

rechten of autorisaties.

Indien de noodzakelijke medewerking of randvoorwaarden door de opdrachtgever niet tijdig worden vervuld, heeft StartIT het recht de uitvoering op te schorten en eventuele daaruit voortvloeiende kosten of vertragingen aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

3.5 Service levels en onderhoud

Eventuele afspraken over beschikbaarheid, responstijden, oplostijden, monitoring of proactief beheer (SLA's) gelden uitsluitend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

StartIT is gerechtigd onderhoudswerkzaamheden uit te voeren aan systemen en diensten. StartIT zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk, onderhoud aankondigen indien dit merkbare impact heeft op de beschikbaarheid van de diensten.

3.6 Gebruik in strijd met wet- en regelgeving

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de diensten in overeenstemming met toepasselijke (inter)nationale wet- en regelgeving. Het is de opdrachtgever in het bijzonder niet toegestaan de diensten te gebruiken voor:

- het opslaan, verspreiden of verwerken van materiaal dat inbreuk maakt op auteursrechten, databankrechten, merkenrechten of andere intellectuele eigendomsrechten van derden;
- het opslaan, verspreiden of verwerken van materiaal dat strafbaar is onder (inter)nationale wetgeving, waaronder maar niet beperkt tot materiaal dat aanzet tot haat, discriminatie, geweld, terrorisme of andere strafbare feiten;
- het opslaan, verspreiden of verwerken van materiaal dat ziet op uitbuiting of misbruik van minderjarigen of andere ernstig onrechtmatige inhoud;
- het verzenden van ongewenste berichten (spam), phishing of andere vormen van misleiding;
- activiteiten die de beveiliging, integriteit of beschikbaarheid van systemen of netwerken van StartIT of derden in gevaar brengen.

StartIT is gerechtigd het gebruik van diensten (tijdelijk) te beperken, op te schorten of te beëindigen indien naar het oordeel van StartIT sprake is van misbruik, dreigende schade of daadwerkelijke schending van wet- en regelgeving, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

4 Gebruiksrechten en licenties

4.1 Omvang van het gebruiksrecht

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, verleent StartIT aan de opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de door StartIT geleverde software, tooling, documentatie en digitale diensten, uitsluitend voor intern gebruik binnen de organisatie van de opdrachtgever en uitsluitend voor de duur van de overeenkomst.

Het gebruiksrecht strekt zich alleen uit tot de functionaliteit en omgeving zoals deze door StartIT is opgeleverd en beheerd. Elk gebruik buiten de overeengekomen doeleinden of buiten de overeengekomen omgeving is niet toegestaan.

4.2 Beperkingen op het gebruik

Het is de opdrachtgever niet toegestaan om, zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van StartIT, één of meer van de onderstaande handelingen te verrichten met betrekking tot de door StartIT geleverde software, configuraties, scripts of andere digitale componenten:

- kopiëren, herdistribueren of openbaar maken anders dan noodzakelijk voor het overeengekomen interne gebruik;
- wijzigen, aanpassen, vertalen of bewerken, anders dan binnen de door StartIT geboden configuratiemogelijkheden;
- verhuren, leasen, in sublicentie geven, uitlenen of op enige wijze beschikbaar stellen aan derden buiten de overeengekomen context;
- verkopen of commercieel exploiteren ten behoeve van derden (zoals SaaS-diensten gebaseerd op de software van StartIT) zonder contractuele afspraak;
- decompileren, reverse engineeren, disassembleren of op andere wijze trachten de broncode, architectuur of beveiligingsmechanismen te achterhalen, tenzij en voor zover dwingend recht dit uitdrukkelijk toestaat;
- beveiligingsmaatregelen, toegangscontroles, licentiemodules of gebruikslimieten te omzeilen of te verwijderen.

Het gebruik van de diensten door of ten behoeve van derden is uitsluitend toegestaan indien dit expliciet schriftelijk met StartIT is overeengekomen.

4.3 Accounts en toegangen

Indien de opdrachtgever accounts, API-sleutels of andere toegangsmechanismen ontvangt om gebruik te maken van de diensten, zijn deze strikt persoonlijk of organisatiegebonden en mogen deze niet zonder

voorafgaande schriftelijke toestemming van StartIT worden gedeeld met of overgedragen aan derden.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle activiteiten die via deze accounts of toegangen plaatsvinden en zal StartIT onmiddellijk informeren bij vermoeden van misbruik of onbevoegde toegang.

4.4 Open-source en software van derden

Voor zover StartIT gebruikmaakt van open-source software of software van derden in de dienstverlening, zijn de bijbehorende licentievoorwaarden van toepassing naast deze algemene voorwaarden. Deze licentievoorwaarden van derden hebben voorrang indien en voor zover zij in strijd zijn met de bepalingen van StartIT met betrekking tot het gebruik van die specifieke componenten.

StartIT zal, op verzoek van de opdrachtgever, informatie verstrekken over de belangrijkste open-source licenties of derde-partij-licenties die relevant zijn voor de geleverde dienst, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

4.5 Fair use en gebruikslimieten

StartIT mag redelijke gebruikslimieten hanteren, bijvoorbeeld met betrekking tot:

- verwerkingssnelheid en rekencapaciteit;
- opslagruimte en aantal gegevensrecords;
- bandbreedte en dataverkeer;
- aantal gebruikers, sessies of API-calls;
- aantal gelijktijdige verbindingen of processen.

Deze gebruikslimieten zijn bedoeld om de stabiliteit en veiligheid van de dienstverlening voor alle klanten te waarborgen. Indien het gebruik door de opdrachtgever structureel de overeengekomen of redelijk geachte grenzen overschrijdt, kan StartIT de opdrachtgever verzoeken:

- het gebruik terug te brengen binnen de geldende limieten; of
- een aanvullend contract, aanvullende bundel of hoger pakket af te nemen.

Indien de opdrachtgever geen gehoor geeft aan dergelijke verzoeken, kan StartIT het gebruik technisch beperken of in het uiterste geval de dienstverlening (gedeeltelijk) opschorten.

4.6 Schending van gebruiksrechten

Indien de opdrachtgever de gebruiksrechten of licentievoorwaarden zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden of in aanvullende afspraken schendt, is StartIT gerechtigd om, zonder voorafgaande waarschuwing indien de ernst dit rechtvaardigt:

- het gebruik onmiddellijk te beperken of op te schorten;
- toegangen, accounts of integraties tijdelijk of permanent te blokkeren;

- de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;
- technische maatregelen te treffen om verdere schending te voorkomen.

De opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit inbreuk op de gebruiksrechten of licentievoorwaarden, inclusief aanspraken van derden en redelijke kosten voor onderzoek, juridische bijstand en herstelmaatregelen.

5 Eigendom

5.1 Intellectueel eigendom van StartIT

Alle door StartIT ontwikkelde of geleverde materialen, waaronder maar niet beperkt tot softwarecode, backend-systemen, serverconfiguraties, scripts, technische documentatie, templates, ontwerpen, processen en automatiseringen, blijven eigendom van StartIT. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor de duur en reikwijdte van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.2 Maatwerk en overdracht

Uitsluitend wanneer expliciet schriftelijk is overeengekomen dat een maatwerkopdracht volledig wordt overgedragen, zal StartIT de intellectuele eigendomsrechten overdragen aan de opdrachtgever. Alle overige materialen vallen niet onder een overdracht.

5.3 Materiaal van en voor de opdrachtgever

StartIT heeft geen eigendomsrechten op huisstijl, logo's, beeldmateriaal, teksten, merkidentiteit of andere materialen die door de opdrachtgever zijn aangeleverd.

Daarnaast gelden alle door StartIT in opdracht van de opdrachtgever gemaakte creatieve materialen, waaronder huisstijlonderdelen, logo's, beeldmateriaal, tekstproducties of vergelijkbare creaties, automatisch als maatwerk. Deze materialen worden volledig eigendom van de opdrachtgever en StartIT ontleent hier nooit enig recht, claim of gebruiksbevoegdheid aan.

5.4 Rechten van derden

StartIT is geen affiliate, partner, vertegenwoordiger of eigenaar van enige externe partij of platform dat binnen haar diensten wordt genoemd of gebruikt. Alle handelsmerken, productnamen, software en andere verwijzingen blijven eigendom van de respectievelijke rechthebbenden en impliceren geen samenwerking of eigendomsverhouding.

5.5 Gebruik door de opdrachtgever

Het is de opdrachtgever niet toegestaan om door StartIT geleverde software, technische systemen of configuraties te kopiëren, wijzigen, doorverkopen, hergebruiken of openbaar te maken buiten de overeengekomen dienstverlening, tenzij hiervoor schriftelijk toestemming is gegeven door StartIT of het onderdelen zijn van maatwerk.

5.6 Whitelabel-producten en hardware-eigendom

StartIT treedt voor bepaalde producten en diensten op als whitelabel-leverancier namens externe partijen, waaronder maar niet beperkt tot laptopsmetlinux.nl (laptopswithlinux.com). StartIT is in deze gevallen uitsluitend verantwoordelijk voor de verkoop- en leveringsafhandeling richting de opdrachtgever, maar is geen eigenaar van de onderliggende producten of hardware.

Alle intellectuele eigendomsrechten, fysieke eigendomsrechten en overige rechten met betrekking tot whitelabel-producten blijven volledig bij de oorspronkelijke fabrikant, leverancier of producent berusten. Dit geldt zowel vóór als ná de verkoop aan de opdrachtgever. StartIT verkrijgt geen eigendomsrecht over de hardware, noch op onderdelen, documentatie, firmware of andere fysieke of digitale componenten die onderdeel zijn van deze producten.

Garanties, reparatievoorwaarden, terugnamebeleid en overige bepalingen die betrekking hebben op whitelabel-hardware, worden verleend door de oorspronkelijke leverancier of fabrikant. StartIT kan bemiddelen in deze processen, maar draagt geen eigen verantwoordelijkheid voor producteigenschappen, compatibiliteit, garantieafhandeling of de operationele staat van de hardware na levering.

De opdrachtgever erkent dat StartIT, in het kader van whitelabel-dienstverlening, uitsluitend optreedt als tussenpartij en dat alle fabricage-, leverings- en garantieverantwoordelijkheden berusten bij de respectievelijke rechthebbenden en producenten van de betrokken hardware.

5.7 Huur van digitale diensten en databronnen

StartIT biedt bepaalde producten en databronnen aan op basis van huur, lease of periodieke afname, waaronder maar niet beperkt tot infopages, partnerkoppelingen, formulieren, en samengestelde databronnen zoals gecombineerde publieke datasets.

Alle digitale omgevingen, systemen, datasets, verwerkingen, samenstellingen, structuren en interfaces die door StartIT worden aangeboden, blijven volledig eigendom van StartIT. Het gebruik van deze diensten of data geeft de opdrachtgever geen enkel recht op eigendom, overdracht, kopieën, afgeleide werken, export, verzoek tot aanpassing of blijvend voortgezet gebruik.

De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een tijdelijk en beperkt gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst. Het gebruik door de opdrachtgever kan nooit worden geïnterpreteerd als eigendomsverwerving, licentie-uitbreiding, exclusiviteit of enig recht op de inhoud, technische opbouw, dataverzameling of samenstellingen die door StartIT zijn ontwikkeld of beheerd.

Na beëindiging van de overeenkomst vervalt het gebruiksrecht direct, en behoudt StartIT het recht om de betreffende digitale omgeving, dataset of pagina te wijzigen, verwijderen of opnieuw beschikbaar te stellen aan andere partijen, zonder verplichting tot overdracht of voortzetting voor de voormalige opdrachtgever.

6 Duur, opzegging en opschorting

6.1 Duur van de overeenkomst

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de overeenkomst tussen StartIT en de opdrachtgever aangegaan voor een initiële looptijd van twaalf (12) maanden. Na afloop van deze periode wordt de overeenkomst automatisch en stilzwijgend verlengd met gelijke periodes, tenzij de opdrachtgever of StartIT tijdig en schriftelijk opzegt.

Voor specifieke producten of diensten kunnen afwijkende minimale termijnen of huurperioden gelden. Deze worden vastgelegd in de overeenkomst of in productgebonden voorwaarden.

6.2 Opzegtermijnen

Opzegging van de overeenkomst dient schriftelijk of digitaal te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand vóór het einde van de lopende contractperiode, tenzij in de overeenkomst een andere termijn is vermeld.

Bij tussentijdse opzegging door de opdrachtgever blijven alle openstaande betalingsverplichtingen voor de resterende looptijd verschuldigd, tenzij StartIT schriftelijk akkoord gaat met een afwijkende regeling.

6.3 Opschorting van dienstverlening

StartIT is gerechtigd de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten indien:

- de opdrachtgever betalingsverplichtingen niet nakomt;
- de opdrachtgever de overeenkomst of toepasselijke (inter)nationale wet- en regelgeving schendt, waaronder in het bijzonder het verspreiden of hosten van illegale of inbreukmakende inhoud zoals genoemd in deze algemene voorwaarden;
- sprake is van misbruik, veiligheidsrisico's of dreigende schade voor systemen, data of derden;
- noodzakelijke informatie, toegang of medewerking door de opdrachtgever uitblijft;
- de stabiliteit, veiligheid of continuïteit van de diensten dit redelijkerwijs vereist.

Opschorting ontslaat de opdrachtgever niet van betalingsverplichtingen voor reeds afgenomen of lopende diensten.

6.4 Ontbinding van de overeenkomst

StartIT kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de opdrachtgever wezenlijk tekortschiet in de nakoming van contractuele verplichtingen en, na schriftelijke ingebrekestelling, nalaat dit binnen een redelijke termijn te herstellen.

StartIT kan de overeenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling beëindigen indien sprake is van:

- ernstige wanbetaling;
- fraude, misleiding of misbruik van systemen;
- activiteiten die schade veroorzaken of kunnen veroorzaken aan StartIT, haar infrastructuur of derden, waaronder het hosten of verspreiden van illegale of inbreukmakende inhoud;
- faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van de opdrachtgever.

6.5 Gevolgen van beëindiging

Na beëindiging van de overeenkomst vervallen alle gebruiksrechten van de opdrachtgever met betrekking tot software, digitale diensten, systemen, data, documentatie en toegangsmiddelen die door StartIT ter beschikking zijn gesteld.

StartIT is gerechtigd accounts, koppelingen, vormen, partnervermeldingen, gehuurde modules of digitale pagina's te verwijderen, af te sluiten of opnieuw beschikbaar te stellen aan andere partijen.

Indien overeengekomen dat data geëxporteerd of overgedragen moet worden, zal StartIT de opdrachtgever hierover informeren. Export wordt enkel uitgevoerd voor zover technisch mogelijk en binnen de afgesproken termijn. StartIT is niet verplicht data onbeperkt te bewaren na beëindiging noch een aanvullende kopie aan te bieden buiten het termijn van 5 werkdagen.

6.6 Opslag van data na beëindiging

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, verwijdert StartIT alle klantgerelateerde data binnen dertig (30) dagen na beëindiging van de overeenkomst. StartIT is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit verwijdering van data conform dit artikel.

6.7 Voortzetting onder gewijzigde voorwaarden

StartIT kan, wanneer dit redelijk en noodzakelijk is voor technische of organisatorische redenen, een overeenkomst voortzetten onder gewijzigde condities. StartIT zal de opdrachtgever hierover tijdig informeren. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijziging, kan hij de overeenkomst beëindigen met ingang van de wijzigingsdatum, zonder dat reeds gefactureerde bedragen worden gerestitueerd.

7 Prijzen en betaling

7.1 Prijzen en tarieven

Alle door StartIT gehanteerde prijzen en tarieven zijn exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. StartIT is gerechtigd haar tarieven periodiek aan te passen wegens inflatie, marktontwikkelingen, stijgende kosten of wijzigingen in dienstverlening.

Prijswijzigingen worden uiterlijk dertig (30) dagen vooraf aan de opdrachtgever gecommuniceerd. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met een prijswijziging, heeft hij het recht de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat, mits dit vóór die ingangsdatum schriftelijk wordt gemeld.

7.2 Facturatie

Facturatie vindt plaats volgens het ritme zoals vastgelegd in de overeenkomst, bijvoorbeeld maandelijks, per kwartaal of jaarlijks. Vooraf gefactureerde perioden worden niet gerestitueerd bij tussentijdse beëindiging, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Bepaalde diensten, zoals maatwerk, consultancy, installatie of herstel na gebruikersfouten, worden separaat en achteraf gefactureerd tegen de op dat moment geldende uurtarieven.

7.3 Betalingstermijn

De opdrachtgever dient facturen van StartIT te voldoen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij in de overeenkomst een andere termijn is vastgesteld.

Betalingen dienen te geschieden zonder verrekening, korting, inhouding of opschorting door de opdrachtgever, tenzij StartIT hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

7.4 Wanbetaling en incasso

Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is de opdrachtgever wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag.

Bij uitblijven van betaling binnen de gestelde termijn kan StartIT, naar eigen keuze en zonder verplichting tot schadevergoeding:

- de dienstverlening (gedeeltelijk) opschorten;
- toegang tot systemen, diensten of accounts blokkeren;

- de overeenkomst ontbinden.

Alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de opdrachtgever, met een minimum van de wettelijke incassokosten zoals bepaald in de Wet Incassokosten (WIK).

7.5 Meerwerk en aanvullende kosten

Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in de overeenkomst of offerte zijn opgenomen gelden als meerwerk. Meerwerk wordt uitgevoerd tegen de op dat moment geldende tarieven van StartIT.

Meerwerk kan onder meer betrekking hebben op:

- wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht;
- extra configuraties, extra gebruikers of extra opslag;
- herstelwerkzaamheden als gevolg van gebruikersfouten;
- maatwerkverzoeken of niet-standaard integraties;
- noodinterventies of spoedopdrachten.

7.6 Kosten van derden

Indien StartIT namens de opdrachtgever diensten, licenties of infrastructuur van derden inkoopt, worden deze kosten separaat of doorbelast volgens de tarieven van de betreffende leveranciers. StartIT is niet aansprakelijk voor prijswijzigingen, voorwaarden of beleidswijzigingen van deze derden.

7.7 Betalingsverplichtingen bij beëindiging

In geval van beëindiging van de overeenkomst blijven alle reeds verschuldigde bedragen direct opeisbaar. Bij contracten met een vaste of minimale looptijd blijft de volledige resterende periode verschuldigd, tenzij StartIT schriftelijk anders heeft bevestigd.

Indien StartIT de dienstverlening opschort vanwege wanbetaling, blijven de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever onverminderd voortbestaan.

8 Overmacht en uptimegarantie

8.1 Uptimegarantie

StartIT streeft naar een minimale beschikbaarheid van negenennegentig procent (99%) per kalendermaand voor de door haar beheerde diensten, systemen en infrastructuur. Deze uptimegarantie geldt uitsluitend voor diensten die volledig door StartIT worden gehost en beheerd.

Bij achtennegentig procent (97%) uptime of lager vervallen de kosten van de dienst over de periode waar de uptime in gebreke was.

De uptimegarantie geldt niet indien de verminderde beschikbaarheid het gevolg is van omstandigheden zoals genoemd in de artikelen hieronder.

8.2 Overmacht

StartIT is niet aansprakelijk voor het niet-nakomen van verplichtingen indien dit het gevolg is van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: iedere omstandigheid die buiten de redelijke invloedssfeer van StartIT ligt, waardoor nakoming tijdelijk of permanent onmogelijk wordt. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend:

- storingen, uitval of beperkingen van datacenters, stroomleveranciers of netwerkkoperators;
- storingen of beperkingen in internetinfrastructuur of internationale netwerkverbindingen;
- hardwarestoringen buiten directe invloed van StartIT;
- oorlog, terrorisme, sabotage, rellen of andere gewelddadige conflicten;
- natuurrampen, brand, overstroming, stormschade, blikseminslag en andere "Acts of God";
- pandemieën, epidemieën, quarantaine, overheidsmaatregelen of verplichte sluitingen;
- stakingen, personeelstekorten of verstoringen bij leveranciers of dienstverleners van StartIT;
- storingen in systemen of diensten van derden waarvan StartIT afhankelijk is, zoals cloudproviders, CDN's, DNS-providers, e-maildiensten of softwareleveranciers.

8.3 Uitzonderingen op uptimeberekening

De volgende situaties worden expliciet niet meegerekend als downtime binnen de uptimegarantie van 99%:

- perioden van onderhoud die door StartIT tijdig zijn gecommuniceerd;
- overmachtssituaties zoals hierboven beschreven;
- downtime veroorzaakt door configuraties of handelingen van de opdrachtgever;
- verstoring door software van derden, API's of cloudcomponenten buiten direct beheer van StartIT;
- blokkeringen of opschorting van diensten wegens wanbetaling of contractschending door de opdrachtgever;
- beveiligingsmaatregelen of spoedinterventies die noodzakelijk zijn om schade te voorkomen.

8.4 Gevolgen van overmacht

In geval van overmacht heeft StartIT het recht om de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding. Indien de situatie van overmacht langer dan dertig (30) dagen aanhoudt, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder dat er recht bestaat op restitutie van reeds gefactureerde bedragen.

8.5 Meldplicht en communicatie

StartIT zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren indien een overmachtssituatie of ernstige verstoring zich voordoet. De opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan vertragingen in communicatie, voor zover deze het gevolg zijn van de overmachtssituatie zelf.

9 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

9.1 Geheimhoudingsplicht

StartIT en de opdrachtgever verplichten zich tot strikte geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar verkrijgen en waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te weten dat deze van vertrouwelijke aard is. Het betreft in ieder geval, maar niet uitsluitend, technische gegevens, beveiligingsmaatregelen, bedrijfsprocessen, commerciële informatie, klantgegevens en inlog- of toegangsinformatie.

Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor deze is verstrekt en alleen gedeeld met medewerkers of ingeschakelde derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

9.2 Uitzonderingen op geheimhouding

De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die reeds openbaar bekend was zonder schending van deze voorwaarden, informatie die een partij rechtmatig van een derde heeft verkregen zonder geheimhoudingsplicht, of informatie die onafhankelijk en zonder gebruik van vertrouwelijke informatie is ontwikkeld.

De geheimhoudingsplicht geldt evenmin wanneer een partij op grond van wet- of regelgeving, een bindend rechterlijk bevel of een verzoek van een bevoegde toezichthouder verplicht is informatie te verstrekken. In dat geval zal de betreffende partij de andere partij, voor zover toegestaan, zo spoedig mogelijk informeren over de verplichting tot verstrekking.

9.3 Inschakeling van derden

Indien StartIT of de opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst derden inschakelt, zal zij deze derden aan een vergelijkbare geheimhoudingsplicht binden als opgenomen in deze voorwaarden, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is. StartIT blijft verantwoordelijk voor de zorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie door haar ingeschakelde derden binnen haar directe invloedssfeer.

9.4 Duur van de geheimhouding en beveiliging

De geheimhoudingsplicht blijft onverminderd van kracht gedurende de looptijd van de overeenkomst en ten minste vijf (5) jaar na beëindiging daarvan, tenzij partijen schriftelijk een andere termijn zijn overeengekomen of een langere wettelijke termijn geldt.

StartIT zal redelijke technische en organisatorische maatregelen treffen om vertrouwelijke informatie te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking.

10 Geschillen en toepasselijk recht

10.1 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten, diensten, offertes en rechtsbetrekkingen tussen StartIT en de opdrachtgever is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing, ongeacht de locatie van de opdrachtgever of de plaats waar de diensten worden geleverd.

De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

10.2 Bevoegde rechter

Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst, deze algemene voorwaarden of de dienstverlening van StartIT, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin StartIT statutair is gevestigd.

StartIT behoudt echter het recht om geschillen voor te leggen aan de rechter van het land of de plaats waar de opdrachtgever is gevestigd, indien dit naar het oordeel van StartIT gewenst of noodzakelijk is.

10.3 Voorkeur voor minnelijke oplossing

Partijen zullen zich inspannen om geschillen eerst onderling op te lossen door middel van overleg en onderhandeling. Pas wanneer dit overleg niet binnen een redelijke termijn tot een oplossing leidt, kunnen partijen het geschil voorleggen aan de rechter.

10.4 Nietigheid van bepalingen

Indien enige bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig, vernietigbaar of niet-afdwingbaar blijkt te zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. De betreffende bepaling zal worden vervangen door een bepaling die qua inhoud en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij het oorspronkelijke doel.

10.5 Voortzetting van verplichtingen tijdens geschillen

In geval van een geschil blijven partijen hun verplichtingen uit de overeenkomst nakomen, tenzij dit feitelijk onmogelijk is of anders wordt overeengekomen. De opdrachtgever blijft verplicht tot betaling van openstaande facturen, ook wanneer sprake is van een lopend geschil.

11 Inwerkingtreding van voorwaarden

11.1 Inwerkingtreding

Deze algemene voorwaarden treden in werking op de datum zoals vermeld op de website van StartIT of in de begeleidende documentatie. De voorwaarden blijven van kracht totdat nieuwe of herziene voorwaarden door StartIT worden gepubliceerd.

11.2 Wijziging van voorwaarden

StartIT is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen worden ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding bekendgemaakt via de website van StartIT of per e-mail aan de opdrachtgever.

Indien een wijziging aantoonbaar leidt tot een substantiële verslechtering van de positie van de opdrachtgever, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Reeds gefactureerde bedragen worden niet gerestitueerd.

11.3 Publicatie en beschikbaarheid

De meest recente versie van deze algemene voorwaarden is altijd beschikbaar via de website van StartIT en wordt op verzoek kosteloos toegezonden aan de opdrachtgever.

Indien de voorwaarden in meerdere talen beschikbaar worden gesteld, prevaleert te allen tijde de Nederlandstalige versie in geval van tegenstrijdigheden of interpretatieverschillen.

11.4 Voortzetting ondanks wijziging van omstandigheden

Het enkele feit dat omstandigheden wijzigen — technisch, organisatorisch, economisch of juridisch — ontslaat geen van de partijen van verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst, tenzij deze verplichtingen feitelijk onmogelijk zijn geworden of door StartIT expliciet zijn aangepast binnen gewijzigde voorwaarden.

11.5 Overdracht van rechten en verplichtingen

StartIT is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst over te dragen aan een derde partij, bijvoorbeeld bij bedrijfscontinuïteit, overname, fusie of uitbesteding. StartIT zal de opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte stellen.

De opdrachtgever mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van StartIT geen rechten of verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan derden.

11.6 Slotbepaling

Door gebruik te maken van de diensten van StartIT, het aangaan van een overeenkomst of het accepteren van productgebonden voorwaarden, verklaart de opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en daarmee akkoord te gaan.