

Algemene Voorwaarden

1. Definities

1. *Algemene Voorwaarden*: deze algemene voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.
2. *FirstKlas*: FirstKlas B.V., kantoorhoudende te Eindhoven.
3. *Cliënt*: de partij, al dan niet handelende in de uitoefening van een beroep of bedrijf, aan wie het aanbod van FirstKlas is gericht, met wie FirstKlas de overeenkomst heeft gesloten of ten behoeve van wie de rechtshandeling is of wordt verricht, op grond waarvan Producten of Diensten aan deze partij worden geleverd.
4. *Producten*: alle roerende zaken die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen FirstKlas en de Cliënt.
5. *Diensten*: alle werkzaamheden die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen FirstKlas en de Cliënt.
6. *Overeenkomst*: de afspraken, vastgelegd in een formulier, document of op een andere wijze op grond waarvan door FirstKlas aan Cliënt één of meer diensten en/of toegangscode(s) en/of producten en/of abonnementen ter beschikking worden gesteld.
7. *Aansluiting*: de door FirstKlas aangeboden verbinding tussen één van de systemen van de Cliënt en FirstKlas. De methode van verbinden is nader omschreven in de overeenkomst.
8. *Toegang*: de door FirstKlas aangeboden toegang op het systeem van FirstKlas middels inlognaam en paswoord.
9. *Systeem van FirstKlas*: apparatuur, programmatuur en verbindingen onder het beheer van FirstKlas en gerekend vanaf en met uitzondering van het aansluitpunt van de verbinding met de Cliënt tot het aansluitpunt van door derden geëxploiteerde verbindingen.
10. *Netiquette*: de algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet zoals vastgelegd in RFC 1855 en toekomstige aanpassingen hiervan.
11. *Acceptable Use Policy*: algemene gebruiksvoorwaarden, zoals vastgesteld door FirstKlas in aanvulling op de Algemene Voorwaarden.

2. Aanbieding en overeenkomst

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij FirstKlas producten en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze producten of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen FirstKlas en Cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

3. Prijs en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen geldt dat FirstKlas gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
3. FirstKlas is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste twee maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
4. Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door FirstKlas kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.2 of 3.3, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van FirstKlas genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.
5. Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.
6. Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

4. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

1. Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
2. Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede een jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

5. Voorbehoud van eigendom en rechten

1. Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van FirstKlas, totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is, voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 3.6, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan FirstKlas zijn voldaan.
2. Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

6. Risico

1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij FirstKlas of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.
2. Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van FirstKlas of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 4, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
3. Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding aan de programmatuur.
4. Het is FirstKlas toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien FirstKlas door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal FirstKlas op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.
5. Behoudens het geval dat FirstKlas een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht een reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur

is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

6. Indien Cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door FirstKlas ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Cliënt FirstKlas schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. FirstKlas zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

7. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door FirstKlas schriftelijk kenbaar gemaakte functioneel specificaties en, in geval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functioneel specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan FirstKlas te maken.

8. FirstKlas zal Cliënt vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door FirstKlas zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt FirstKlas onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan FirstKlas. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan FirstKlas verlenen om zich, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door FirstKlas zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van FirstKlas een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal FirstKlas het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van FirstKlas wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van FirstKlas voor inbreuken die veroorzaakt worden door het

gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door FirstKlas gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door FirstKlas geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

9. Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan FirstKlas van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal FirstKlas vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

8. Medewerking door Cliënt

1. Cliënt zal FirstKlas steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

2. Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door FirstKlas te verlenen diensten alsmede voor de controle en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

3. Indien is overeengekomen dat Cliënt programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van FirstKlas staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft FirstKlas in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

5. Ingeval medewerkers van FirstKlas op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals indien van toepassing op een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Cliënt zal FirstKlas vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van FirstKlas daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

9. Leveringstermijnen

1. Alle door FirstKlas genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan FirstKlas bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt FirstKlas niet in verzuim. FirstKlas is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen FirstKlas en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

10. Beëindiging

1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de

tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

2. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

3. FirstKlas kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. FirstKlas zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

4. Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 10.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij FirstKlas ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die FirstKlas voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11. Aansprakelijkheid van FirstKlas; vrijwaring

1. FirstKlas aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 11 blijkt.

2. De totale aansprakelijkheid van FirstKlas wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst 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 een jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor een jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 45.000,- (vijfenveertigduizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: - De redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van FirstKlas aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden; - De kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat FirstKlas op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; - Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; - Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

3. De totale aansprakelijkheid van FirstKlas voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 450.000,- (vierhonderdvijftigduizend Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als 1 (één) gebeurtenis.
4. In geval verscheidene, in het vorige lid omschreven, Cliënten schade lijden als gevolg van één en dezelfde gebeurtenis, zoals bedoeld in lid 2, is de maximale schadevergoeding voor alle Cliënten samen € 450.000,- (vierhonderdvijftigduizend Euro).
5. FirstKlas kan niet aansprakelijk gesteld worden voor uitval van de verbinding van Cliënt met derden, hetzij rechtstreeks hetzij via het systeem van FirstKlas, voorzover zulks het gevolg is van technische storingen bij derden of niet-nakoming van verplichtingen door derden, waarvan FirstKlas zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.
6. FirstKlas kan niet aansprakelijk gesteld worden door Cliënt indien schade wordt toegebracht door het gebruik van door andere aanbieders of afnemers ingezette apparatuur, welke niet voldoet aan de door FirstKlas gestelde normen.
7. FirstKlas kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade veroorzaakt bij Cliënt vanwege het door FirstKlas beëindigen van aansluit en/of dienstverleningsovereenkomsten met andere aanbieders, wederverkopers of afnemers.
8. Indien aan een derde of aan het systeem van FirstKlas schade wordt toegebracht door het gebruik van door de Cliënt ingezette apparatuur, welke niet voldoet aan de door FirstKlas in de Overeenkomst gestelde voorwaarden, is de Cliënt, die van die apparatuur gebruik heeft gemaakt, hiervoor aansprakelijk jegens de betrokkene.
9. Aansprakelijkheid van FirstKlas voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
10. Buiten de in artikel 11.2, 11.3 en 11.4 genoemde gevallen rust op FirstKlas geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 11.2, 11.3 en 11.4 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voorzover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van FirstKlas.
11. De aansprakelijkheid van FirstKlas wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt FirstKlas onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en FirstKlas 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 FirstKlas in staat is adequaat te reageren.
12. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij FirstKlas meldt.
13. Cliënt vrijwaart FirstKlas voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door FirstKlas geleverde diensten, apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt

bewijst dat de schade is veroorzaakt door die diensten, apparatuur, programmatuur of andere materialen.

14. FirstKlas kan niet aansprakelijk gesteld worden door Cliënt indien schade ontstaat door verlies of vermindering van gegevens danwel het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van gegevens welke zijn opgeslagen op het systeem van FirstKlas of welke via het systeem van FirstKlas toegankelijk zijn.

12. Overmacht

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van FirstKlas.

2. Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

13. Export

1. Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal FirstKlas vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

14. Toepasselijk recht en geschillen

1. De overeenkomsten tussen FirstKlas en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.

2. De geschillen welke tussen FirstKlas en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door FirstKlas met Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het Minitrialreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien FirstKlas diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van programmatuur, gebruik en onderhoud van programmatuur en internetdiensten en webhosting, onverlet.

15. Uitvoering

1. FirstKlas zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is FirstKlas gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is FirstKlas gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. FirstKlas is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 16.

4. Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal FirstKlas steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

5. Alle werkgeversverplichtingen met betrekking tot de aan Cliënt ter beschikking gestelde werknemer(s) blijven voor rekening van FirstKlas. FirstKlas vrijwaart Cliënt van de verplichtingen.

16. Wijziging en meerwerk

1. Indien FirstKlas op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt aan FirstKlas worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van FirstKlas. FirstKlas is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

2. Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 16.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en FirstKlas, kunnen worden beïnvloed.

3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal FirstKlas cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

17. Opleidingen, cursussen en trainingen

1. Voor zover de dienstverlening van FirstKlas bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan FirstKlas steeds voor de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij FirstKlas gebruikelijke regels.

2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van FirstKlas aanleiding geeft, is FirstKlas gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met een of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien FirstKlas in opdracht van Cliënt programmatuur ontwikkelt.

Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie.

18. Ontwikkeling van programmatuur

1. Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. FirstKlas zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat.
2. FirstKlas is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 verkrijgt Cliënt het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld en is Cliënt gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

19. Aflevering, installatie en acceptatie

1. FirstKlas zal de te ontwikkelen programmatuur aan Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties activeren en installeren, dit laatste slechts indien een door FirstKlas uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
2. Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door FirstKlas uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
3. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 1. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door FirstKlas uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 2. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 3. indien FirstKlas voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 19.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 19.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Cliënt daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

4. Indien na het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest blijkt dat in de programmatuur fouten de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt FirstKlas hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 7.7 bevat, zal Cliënt FirstKlas uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. FirstKlas zal zich naar beste vermogen inspannende gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij FirstKlas gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

6. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van FirstKlas om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 22, indien toepasselijk, te herstellen.

7. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een behaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door FirstKlas ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op een voor zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door FirstKlas te verstrekken nieuwe versies.

20. Gebruiksrecht

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 verleent FirstKlas Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

2. De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de een verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde

verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentieren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("timesharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld.

4. Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan FirstKlas retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging FirstKlas onverwijld schriftelijk melding maken.

21. Aflevering, installatie en acceptatie

1. FirstKlas zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien een door FirstKlas uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Cliënt installeren.

2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 19.3 tot en met 19.7 van overeenkomstige toepassing.

3. Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van FirstKlas ingevolge de garantie van artikel 22.

22. Garantie

1. Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal FirstKlas naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 7.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij FirstKlas zijn gemeld. FirstKlas garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval FirstKlas zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. FirstKlas kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan FirstKlas toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van FirstKlas wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen

2. Herstel van fouten zal geschieden op een door FirstKlas te bepalen locatie. FirstKlas is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

3. Na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde garantieperiode is FirstKlas niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

23. Onderhoud

1. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van FirstKlas geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan FirstKlas melden. Na ontvangst van de melding zal FirstKlas naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 7.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door FirstKlas te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. FirstKlas is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan via programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

2. FirstKlas garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

3. FirstKlas kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan FirstKlas toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan FirstKlas is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal FirstKlas bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is FirstKlas niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan FirstKlas van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met FirstKlas aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

5. Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met FirstKlas is aangegaan, kan FirstKlas door Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

24. Programmatuur van toeleverancier

1. Indien en voor zover FirstKlas programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door FirstKlas schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij FirstKlas en FirstKlas zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en FirstKlas om welke reden dan ook geacht worden niet van

toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

INTERNETDIENSTEN EN WEBHOSTING

De in dit hoofdstuk "Internetdiensten en webhosting" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bijzondere bepalingen uit de hoofdstukken "Dienstverlening", "Ontwikkeling van programmatuur" en "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien FirstKlas diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot Internet. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van programmatuur, gebruik en onderhoud van programmatuur en dienstverlening, onverlet.

25. Wijze van toegang en toetreding

1. Zo spoedig mogelijk na ondertekening van de Overeenkomst door beide Partijen zal, indien van toepassing, FirstKlas zorgdragen voor toegang van de Cliënt op de systemen van FirstKlas en aan hem zijn identificatiegegevens en/of codes mededelen.
2. De identificatiegegevens en/of codes van de Cliënt worden vastgesteld door FirstKlas.
3. De Cliënt dient zorgvuldig om te gaan met de aan hem toegewezen identificatiegegevens en/of codes.
4. De Cliënt draagt alle kosten veroorzaakt door het gebruik van zijn identificatiegegevens en/of codes.

26. Wijziging in toegang(en) en diensten

1. FirstKlas is gerechtigd, na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan de Cliënt verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de overeengekomen toegang (en) en diensten voor wat betreft:
 1. Toegangsprocedures, procedures betrekking hebbende op operationele regels, beveiligingseisen;
 2. Het wijzigen van de locatie en het type van het systeem van FirstKlas, apparatuur, faciliteiten of computerprogrammatuur van belang voor het in stand houden en beheer van de toegang(en) en/of het leveren van de diensten.
2. Indien de door FirstKlas aangebrachte veranderingen, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, tegen gerechtvaardigde belangen ingaan van de Cliënt zal FirstKlas zich inspannen om de schade, die door de wijzigingen worden veroorzaakt, voor de Cliënt te beperken.
3. Indien de wijzigingen naar het oordeel van de Cliënt een dermate grote verandering tot gevolg heeft op de werkwijze van zijn onderneming en/of functionaliteit van de toegang(en) en/of diensten, heeft hij het recht zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst te ontbinden.

27. Verplichtingen van de Cliënt

1. Voor het tot stand brengen van de overeengekomen toegang(en) en/of gebruik van de overeengekomen diensten beschikt de Cliënt direct of indirect over computer, randapparatuur en programmatuur. Indien computerrandapparatuur en programmatuur hieraan niet voldoende(n)t, wordt de op FirstKlas rustende verplichting tot het bieden van de overeengekomen toegang(en) en/of diensten opgeschort.
2. De Cliënt stelt FirstKlas in de gelegenheid te controleren of de in lid 1 van dit artikel bedoelde voorwaarden in acht worden genomen. Indien deze controle leidt tot de vaststelling dat de Cliënt niet (langer) aan de voorwaarden voldoet, dan zal op kosten van de Cliënt de in lid 1 genoemde apparatuur en programmatuur in overeenstemming met de in lid 1 genoemde voorwaarden dienen te worden gebracht. Indien en voor zover daarbij gebruik wordt gemaakt van diensten van FirstKlas, gelden daarvoor de gebruikelijke tarieven van FirstKlas voor consultancydiensten.
3. Indien de in het vorige lid bedoelde aanpassing niet slaagt, heeft FirstKlas het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst.
4. De Cliënt is verplicht aanwijzen van FirstKlas omtrent het gebruik van de toegang(en) en/of diensten op te volgen.
5. Indien de Cliënt een storing in het systeem van FirstKlas constateert, zal hij deze onmiddellijk melden bij FirstKlas.
6. De Cliënt verklaart zich bereid medewerking te verlenen aan alle redelijke vormen van controleonderzoeken die regelmatig door FirstKlas worden ingesteld. De hier bedoelde controleonderzoeken worden verricht in het wederzijds belang van een goede werking en/of verdere ontwikkeling van de toegang(en) en/of diensten.
7. De Cliënt onthoudt zich ervan overige klanten of Internetgebruikers te hinderen en schade toe te brengen aan het systeem van FirstKlas. Het is de klant verboden processen of programma's, al dan niet via het systeem van FirstKlas, op te starten waarvan de klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks FirstKlas, de overige klanten of Internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Het is de klant slechts toegestaan processen of programma's op te starten indien er een directe, door FirstKlas toegestane verbinding met het systeem bestaat.
8. Het is de klant niet toegestaan het systeem van FirstKlas en de schijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de Netiquette, de Acceptable Use Policy, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.

28. Verplichtingen van FirstKlas

1. Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal FirstKlas zich inspannen om het systeem van FirstKlas operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag.
2. FirstKlas zal alle nuttige en nodige maatregelen treffen om de goede werking en de continuïteit van de toegang te verzekeren. FirstKlas spant zich in om te voorkomen dat de verzonden berichten en de gegevens in het netwerk toegankelijk zijn voor onbevoegden.

3. Indien de Cliënt melding maakt van een storing in zijn toegang(en) en/of diensten zoals in de overeenkomst beschreven, is FirstKlas verplicht deze storing zo spoedig mogelijk te doen wegnemen.

4. FirstKlas onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van klanten en stelt deze niet ter beschikking aan derden, tenzij zij hiertoe krachtens de wet of een rechtelijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval de klant handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met artikel 27 sub 7 en 8.

5. FirstKlas verstrekt geen gegevens uit het abonneebestand aan derden, niet in geïndividualiseerde en niet in geaggregeerde vorm, behalve in geval van een wettelijke vordering.

6. FirstKlas stelt geen profielen samen van klanten op grond van surfgedrag of inloggedrag.

29. Opschorting toegang(en) en/of diensten

1. FirstKlas behoudt zich het recht voor de overeengekomen toegang(en) en/of diensten op te schorten, tijdelijk buiten bereik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien de Cliënt ter zake van de bedoelde toegang(en) of diensten in verzuim is ten aanzien van één van zijn verplichtingen jegens FirstKlas. De verplichting tot betaling van de periodiek verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

2. Tot heraansluiting en/of ter beschikkingstelling van diensten wordt weer overgegaan, nadat de Cliënt binnen een door FirstKlas gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor wederindienststelling heeft voldaan. Hiervoor worden heraansluitkosten in rekening gebracht aan de Cliënt.

3. Het verloop van de in lid 2 genoemde termijn wordt gezien als een voldoende zwaarwegende reden de Overeenkomst met directe ingang op te zeggen.

30. Kosten van de Cliënt

1. De Cliënt dient op eigen kosten zorg te dragen voor het aansluiten op het systeem van FirstKlas en het in stand houden van de aansluiting(en).

2. De éénmalige setupkosten op het systeem van FirstKlas worden tegen het in de Overeenkomst vermelde tarief door FirstKlas vooraf in rekening gebracht.

3. FirstKlas zal de Cliënt vooraf de kosten in rekening brengen voor abonnementen op het systeem van FirstKlas conform de prijzen in de Overeenkomst

31. Wederverkoop (-verhuur)

1. Het is de Cliënt niet toegestaan, tenzij anders is overeengekomen, om de door FirstKlas aangeboden toegang(en) en/of diensten te wederverkopen en/of wederverhuren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FirstKlas.

32. Geheimhouding en beveiliging

1. Partijen waarborgen de geheimhouding van gegevens ten opzichte van elkaar ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en staan ten deze in voor de werknemers van Partijen, die toegang (kunnen en/of moeten) krijgen tot gegevens, informatie en/of computerprogramma's die voor de correcte uitvoering van deze toegang(en) en diensten nodig zijn.

2. Partijen hebben binnen het kader van het in lid 1 bepaalde geen plicht tot geheimhouding ten aanzien van gegevens die:

- o Reeds bij de ontvangende Partij bekend zijn, tenzij deze gegevens onder geheimhouding zijn versterkt;
- o Onafhankelijk van de wederpartij door een Partij zijn verzameld;
- o Reeds door de rechthebbende in het publiek domein zijn vrijgegeven;
- o Algemene ideeën, concepten, kennis of technieken bevat, die verband houden met het verzorgen van de overeengekomen toegang(en) en/of diensten.

De hierboven genoemde uitzonderingen ontslaan Partijen echter niet van de plicht tot geheimhouding van:

- o De bron van de gegevens;
- o Financiële, statistische of persoonlijke gegevens;
- o Zakelijke gegevens met betrekking tot de interne bedrijfsvoering van de wederpartij.

1. De Cliënt is in beginsel zelf verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens of programmatuur die door FirstKlas op zijn apparatuur en met behulp van zijn programma's worden verwerkt en/of bewerkt ten behoeve van de Cliënt, tenzij openbaarmaking te wijten is aan een handelen of nalaten van FirstKlas, zijn werknemers en/of door hem ingehuurd derden.

2. De Cliënt vrijwaart FirstKlas voor aansprakelijkheid als bedoeld in lid 3 van dit artikel wegens onrechtmatige openbaarmaking van persoonsgegevens in het geval dat FirstKlas in rechte wordt aangesproken op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

3. Met uitzondering van het in vorige leden van dit artikel gestelde, is FirstKlas verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het correct uitvoeren van de overeengekomen toegang(en) en diensten. FirstKlas zal de Cliënt vrijwaren voor enige aansprakelijkheid in het geval dat de Cliënt in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

4. FirstKlas draagt zorg voor een beveiliging als bedoeld in artikel 8 van de Wet Persoonsregistraties van alle gegevensverzamelingen die mogelijk persoonsgegevens bevatten, voor zover dergelijke verzamelingen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst in het systeem van FirstKlas alsmede in de door hem in verband daarmee gehouden administraties aanwezig zijn.

5. De geheimhoudingsplicht geldt onverminderd het bepaalde in artikel 10 tenminste twee jaar na beëindiging van de Overeenkomst of zoveel langer krachtens wettelijke regelingen.

6. Indien één der Partijen toerekenbaar tekort komt in de uitvoering van dit artikel zal zij volledig aansprakelijk zijn voor alle door haar wederpartij daardoor geleden en te lijden schade. Deze schade wordt vooralsnog vastgesteld op een forfaitair bedrag van € 4500,- (vijfenveertighonderd Euro) per gebeurtenis, waarbij de overige rechten met betrekking tot verhaal van de geleden schade van de wederpartij onverlet worden gelaten.

33. Grensoverschrijdend gegevensverkeer

1. Indien door de Cliënt middels de toegang(en) tot het systeem van FirstKlas gegevens, persoonsgegevens, informatie en/of computerprogramma's over nationale grenzen heen worden getransporteerd, vrijwaart de Cliënt FirstKlas voor alle aansprakelijkheid, kosten en of schade als gevolg van claims van derden:

1. In geval deze gegevens, persoonsgegevens, informatie en/of computerprogramma's worden uitgevoerd in strijd met de geldende wettelijke voorschriften van Nederland;

2. In geval deze gegevens, persoonsgegevens, informatie en/of computerprogramma's worden ingevoerd in strijd met onder sub a genoemde vergelijkbare wettelijke voorschriften van het land van uitvoer.

34. Toeleverancier(s)

1. Indien en voor zover FirstKlas diensten van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door FirstKlas schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij FirstKlas en FirstKlas zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en FirstKlas om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden. Gedeponneerd bij de Kamers van Koophandel Oost-Brabant te Eindhoven.