



Algemene voorwaarden

Cloudbusinesspartner v1.0

1. Definities

- **Cliënt/Contractant:** Natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met CloudBP. De contractant dient minstens 18 jaar oud te zijn of expliciete toestemming van een wettelijke vertegenwoordiger te hebben op het moment van contractsluiting. CloudBP levert doorgaans geen producten of diensten aan minderjarigen.
- **Producten:** Alle materiële zaken die het onderwerp zijn van een aanbod, offerte, overeenkomst, of andere juridische acties tussen CloudBP en de Cliënt.
- **Webdienst:** Alle online services aangeboden door CloudBP.

2. Algemeen:

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtshandelingen, en overeenkomsten waarbij CloudBP (ook bekend als Computerhulp Bilthoven of Cloudbusinesspartner), ongeacht de aard of benaming, aan de Cliënt. CloudBP, goederen en/of diensten aan de Cliënt levert.
- Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen en ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van CloudBP.
- De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Cliënt wordt expliciet uitgesloten.
- Alle aanbiedingen en uitingen van CloudBP zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders aangegeven door CloudBP. De Cliënt garandeert de juistheid en volledigheid van de aan CloudBP verstrekte specificaties en andere relevante gegevens.
- Offertes blijven 14 dagen geldig, tenzij anders overeengekomen. Prijzen kunnen wijzigen door onvoorziene omstandigheden in de werkomgeving.
- Deze Algemene Voorwaarden vervangen alle voorgaande.

3. Leveringstermijnen

- De door CloudBP aangegeven leveringstermijnen worden zorgvuldig geschat op basis van bij aanvang bekende informatie. CloudBP streeft ernaar deze termijnen nauwgezet na te leven. Een overschrijding van een leveringstermijn leidt niet automatisch tot verzuim van CloudBP.
- Cliënten kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van schade veroorzaakt door overschrijding van de leveringstermijn, tenzij expliciet anders afgesproken.
- CloudBP is niet gebonden aan leveringstermijnen die door overmacht of door wijzigingen in de overeenkomst (zoals meerwerk of aangepaste specificaties) niet gehaald kunnen worden.
- Bij een dreigende termijnoverschrijding zullen CloudBP en de cliënt tijdig in overleg gaan om een oplossing te vinden.

4. Overeenkomst en uitvoering

- CloudBP zet zich volledig in om de dienstverlening zorgvuldig uit te voeren, overeenkomstig eventueel schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Afspraken over serviceniveaus worden altijd expliciet schriftelijk vastgelegd.
- Indien de dienstverlening in fasen plaatsvindt, mag CloudBP de start van de werkzaamheden van een volgende fase uitstellen, totdat de cliënt de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- Klachten over de dienstverlening dienen binnen tien werkdagen na voltooiing schriftelijk gemeld te worden bij CloudBP.
- Werkzaamheden of prestaties die buiten de overeenkomst vallen, uitgevoerd op verzoek of met instemming van de cliënt, worden volgens de gebruikelijke tarieven van CloudBP in rekening gebracht. Voor het uitvoeren van meerwerk of bij uitbreidingen/wijzigingen in ontwerp of specificaties kan CloudBP een aparte schriftelijke overeenkomst vereisen.

5. Verplichtingen van de Cliënt

- De Cliënt dient CloudBP onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte te stellen van wijzigingen in naam, adres, en bank- of girogegevens, met vermelding van de ingangsdatum. Bij ontbreken hiervan geldt de ontvangstdatum bij CloudBP als ingangsdatum.
- De Cliënt vrijwaart CloudBP tegen alle juridische claims gerelateerd aan door de Cliënt opgeslagen data.
- Schade veroorzaakt door onkunde of het niet naleven van deze voorwaarden, valt onder de verantwoordelijkheid van de Cliënt.
- De Cliënt mag geen illegaal materiaal opslaan of verspreiden en dient andere gebruikers of het systeem van CloudBP niet te hinderen of te beschadigen.
- De Cliënt is verplicht software en applicaties up-to-date te houden, inclusief het uitvoeren van de laatste patches. Bij end-of-life status moeten software en applicaties vervangen worden.
- CloudBP communiceert voornamelijk via e-mail. De Cliënt moet wekelijks zijn/haar e-mail controleren op berichten van CloudBP.
- Hoewel CloudBP back-ups maakt, is het de verantwoordelijkheid van de Cliënt om ook een reservekopie van de bestanden te bewaren.

6. Aansprakelijkheid

- CloudBP verwacht dat Cliënten hun digitale informatie deugdelijk en recent opslaan. CloudBP is niet aansprakelijk voor het verlies van digitale informatie.
- CloudBP is niet verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door malware zoals virussen, spyware, en andere kwaadaardige software.
- CloudBP is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, inclusief maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, en bedrijfsstagnatie.
- De aansprakelijkheid van CloudBP is altijd beperkt tot de factuurwaarde van het deel van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.
- CloudBP is niet aansprakelijk voor schade aan producten of software veroorzaakt door derden.
- Voor advieswerkzaamheden aanvaardt CloudBP geen aansprakelijkheid voor onvoorziene omstandigheden.
- Bij wanbetaling is CloudBP niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het stopzetten van webdiensten.

7. Betaling en Prijzen

- **Betalingstermijnen:** De Cliënt moet facturen van CloudBP binnen 14 dagen na factuurdatum voldoen, tenzij anders overeengekomen. Bij niet-tijdige betaling is de Cliënt van rechtswege in verzuim zonder ingebrekestelling, met een rente van 1,5% per maand over het verschuldigde bedrag.
- **Dienstverlening bij Wanbetaling:** Diensten kunnen bij wanbetaling worden opgeschort. Daarnaast maakt CloudBP aanspraak op vergoeding van alle (buiten)gerechtelijke kosten, voorlopig geraamd op 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 500.
- **Kosten:** Alle kosten voortvloeiend uit de overeenkomst met de Cliënt zijn voor rekening van de Cliënt.
- **Betalingstoewijzing:** Betalingen worden eerst toegewezen aan verschuldigde rente en kosten, vervolgens aan de oudste openstaande facturen.
- **Voorschotten en Onmiddellijke Opeisbaarheid:** CloudBP mag voorschotten vragen en bij niet-nakoming door de Cliënt zijn alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar.
- **Prijzen Exclusief BTW:** Vermelde prijzen zijn tijdelijk vrijgesteld van BTW. Na afloop van de BTW-vrijstelling door de KOR-regeling zijn alle prijzen exclusief BTW, tenzij anders vermeld. De prijzen zijn altijd zonder, eventuele andere overheidsheffingen.
- **Prijsaanpassing:** CloudBP mag de prijzen en tarieven met een aankondigingstermijn van 1 maand aanpassen. De Cliënt kan de overeenkomst beëindigen indien niet akkoord met de aanpassing.
- **Data Limieten:** Overschrijding van datalimieten wordt doorberekend volgens afgesproken tarieven.

- **Facturatie en Betalingswijze:** Facturen worden per e-mail verzonden. Tenzij anders overeengekomen, geschiedt betaling via bankoverschrijving, iDeal of automatische incasso.
- **Automatische Incasso:** Bij mislukking van automatische incasso door onvoldoende saldo of problemen met de bankrekening worden verdere leveringen opgeschort tot de betaling is voldaan. Ook kunnen hier administratiekosten van € 7,50 in rekening gebracht worden.
- **Betwisting van Betalingen via Automatische Incasso:** Betalingen verricht via Automatische Incasso kunnen binnen 8 weken via de bank worden teruggestort bij betwisting.

8. Eigendomsvoorbehoud

- CloudBP behoudt het eigendom van alle geleverde producten tot het moment dat de Cliënt volledig heeft voldaan aan alle financiële verplichtingen voortvloeiend uit de levering van producten en diensten. Dit omvat ook kosten door niet-nakoming van afspraken door de Cliënt, zoals incassokosten, rente en boetes.

9. Intellectueel Eigendom

- Alle intellectuele-eigendomsrechten gerelateerd aan de geleverde producten en software zijn, tenzij anders afgesproken, voorbehouden aan CloudBP. CloudBP is exclusief bevoegd tot registratie van deze rechten.
- Cliënten krijgen een niet-overdraagbaar recht om de geleverde producten en software te gebruiken.
- Zonder toestemming van CloudBP is het de Cliënt verboden geleverde software of producten te verkopen, uitlenen, dupliceren of wijzigen.
- CloudBP mag beveiligingsmaatregelen toepassen op de software of producten. Cliënten mogen deze beveiligingen niet omzeilen. Indien nodig, verschaft CloudBP een reservekopie van de software.

10. Overmacht

- CloudBP is niet aansprakelijk voor het niet kunnen nakomen van haar verplichtingen door overmacht, waaronder, maar niet beperkt tot, overheidsmaatregelen, internationale conflicten, natuurrampen, geweldsincidenten, arbeidsconflicten, uitsluitingen, boycots, en storingen bij externe leveranciers.
- Beide partijen kunnen de overeenkomst ontbinden als de overmachtsituatie langer dan veertien dagen duurt. De Cliënt heeft in dit geval geen recht op schadevergoeding, ook niet als CloudBP voordeel heeft bij de overmachtsituatie.
- CloudBP is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht, inclusief maar niet beperkt tot stroomuitval, technische storingen, en onbereikbaarheid van producten.

- Bij vermoeden van ongeautoriseerde toegang tot een product, waardoor het netwerk beschadigd raakt, mag CloudBP het product tijdelijk uitschakelen tot normale werking hersteld is. CloudBP draagt geen aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door ongeautoriseerde toegang of aanvallen van derden.

11. Beëindiging van Overeenkomsten

- **Initiatief van de Cliënt:** Cliënten kunnen de overeenkomst te allen tijde beëindigen, met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn.
- **Standaard Opzegtermijn:** Indien geen specifieke opzegtermijn is afgesproken, geldt een standaard opzegtermijn van een kwart van de totale looptijd van de overeenkomst, met een minimum van drie maanden.
- **Langdurige Projecten:** Voor langdurige projecten worden bij tussentijdse beëindiging door de Cliënt, de tot dan toe verrichte werkzaamheden onmiddellijk opeisbaar. Het factuurbedrag wordt pro rata berekend op basis van de reeds voltooide werkzaamheden.

Beëindiging van Overeenkomst door CloudBP

CloudBP behoudt zich het recht voor om elke overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:

- De Cliënt de betalingsvoorwaarden of andere essentiële voorwaarden van de overeenkomst schendt en deze schending niet binnen een door CloudBP gestelde termijn herstelt.
- Er zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd.
- De Cliënt in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of een verzoek tot schuldsanering indient.
- Er sprake is van een niet-vruchtbare samenwerking waarbij, ondanks redelijke inspanningen van beide partijen, de samenwerking niet leidt tot de beoogde resultaten of positieve voortgang. Voordat tot beëindiging wordt overgegaan, zal CloudBP een dialoog aangaan met de Cliënt om de situatie te beoordelen en te proberen een oplossing te vinden. Indien geen bevredigende oplossing wordt bereikt, kan CloudBP de overeenkomst beëindigen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van 14 dagen.

12. Voorwaarden voor Particuliere Afspraken op Locatie

- **Annuleringsbeleid:** De cliënt kan de afspraak kosteloos annuleren tot 60 minuten voor de geplande tijd. Bij annulering binnen deze termijn brengen wij een vergoeding van € 20 in rekening. Cloudbp behoudt zich het recht voor om de afspraak op elk moment te annuleren.
- **Betaalvoorwaarden:** Betaling dient direct na de afspraak plaats te vinden, via een betaallink of pinbetaling. In uitzonderlijke gevallen is betaling op factuurbasis mogelijk binnen 14 dagen na de afspraak. Contante betaling wordt niet geaccepteerd.
- **Dienstverlening:** Wij kunnen niet garanderen dat elk probleem verholpen kan worden; betaling is onafhankelijk van het resultaat van de afspraak verschuldigd.
- **Reiskosten:** Voorrijkosten worden gerekend zoals aangegeven in onze prijslijst, Parkeerkosten worden doorberekend aan de cliënt.

13. Voorwaarden voor Zakelijke Afspraken op Locatie

- **Annuleringsbeleid:** De cliënt kan de afspraak kosteloos annuleren tot 60 minuten voor de geplande tijd. Bij annulering binnen deze termijn brengen wij een vergoeding van € 20 in rekening. Cloudbp behoudt zich het recht voor om de afspraak op elk moment te annuleren.
- **Betaalvoorwaarden:** Betaling dient direct na de afspraak plaats te vinden, via een betaallink of pinbetaling. Een betaling op factuurbasis is mogelijk binnen 14 dagen na de afspraak. Contante betaling wordt niet geaccepteerd.
- **Dienstverlening:** Wij kunnen niet garanderen dat elk probleem verholpen kan worden; betaling is onafhankelijk van het resultaat van de afspraak verschuldigd.
- **Reiskosten:** Voorrijkosten worden gerekend zoals aangegeven in onze prijslijst, Parkeerkosten worden doorberekend aan de cliënt.

14. Domeinregistraties

Bij CloudBP respecteren we de richtlijnen voor domeinregistratie zoals voorgeschreven door relevante autoriteiten. Cliënten die domeinnamen via ons registreren, gaan met de volgende voorwaarden:

- **Restitutiebeleid:** Eenmaal geregistreerde domeinnamen zijn definitief. Restitutie voor de aanschaf van een domeinnaam is niet mogelijk. Opzeggen is mogelijk na afloop van het gekozen termijn.
- **Belangrijke Informatie:** Wij adviseren cliënten zich te verdiepen in hun rechten en verantwoordelijkheden: [ICANN's Registrant Educational Materials](#), [Registrant Benefits and Responsibilities](#)
- **Whois Informatie:** Voor gedetailleerde registratiegegevens van uw domeinnaam, zie [ICANN's Whois Lookup](#).

- **Heractivatiekosten:** De prijs voor heractivatie van een domeinnaam na deactivering kan afwijken van de normale domein registratie kosten, vraag hiervoor naar de actuele tarieven.
- **Aanvullende voorwaarden:** Voor de volledige voorwaarden betreffende de registratie van domeinnamen verwijzen wij u naar de voorwaarden van onze [registry-partner](#). Deze zijn van toepassing bij een registratie van een domeinnaam.

Door een domeinnaam te registreren via CloudBP, erkent u deze voorwaarden en verbindt u zich ertoe deze na te leven.

15. Garantie- en Retourbeleid

- **Garantie:** CloudBP verleent garantie op de kwaliteit en deugdelijkheid van de geleverde producten conform de minimale wettelijke termijnen. Deze garantie geldt niet voor problemen die ontstaan door normale slijtage, onjuist gebruik, of als gevolg van het niet naleven van gebruiksinstructies.
- **Retourneren van Online Aankopen:** Voor onlineaankopen garandeert CloudBP een retourtermijn conform de geldende wetgeving, waarbinnen producten zonder opgaaf van reden kunnen worden geretourneerd. De kosten voor retourzending zijn voor rekening van de cliënt, tenzij anders overeengekomen. Ook dient het product in nieuwstaat te verkeren.
- **Reparatiegarantie:** Op alle reparaties biedt CloudBP de wettelijke minimale garantieperiode. Mocht het gerepareerde product binnen deze periode defecten vertonen die gerelateerd zijn aan de uitgevoerde reparatie, dan zullen deze kosteloos worden verholpen.
- **Informatie en Klachten:** Voor vragen over de garantie, het starten van een retourproces, of klachten met betrekking tot onze producten of diensten, verzoeken wij cliënten contact op te nemen met onze cliëntenservice. Wij streven ernaar om samen tot een passende oplossing te komen.

Uitsluiting Herroepingsrecht, Garantie en Retourbeleid

CloudBP erkent dat het herroepingsrecht niet geldt voor producten die op maat gemaakt zijn, een persoonlijk karakter hebben, niet retourneerbaar zijn door hun aard, snel bederven of verouderen, of waarvan de prijs afhankelijk is van financiële marktschommelingen. Dit geldt ook voor verzegelde audio-, video-opnamen en software, en hygiënische producten waarvan de verzegeling is verbroken.

- **Garantie:** Wij garanderen de kwaliteit en deugdelijkheid van onze producten volgens de wettelijke termijnen, met uitzondering van normale slijtage of schade door onjuist gebruik.
- **Online Aankopen Retourneren:** Binnen de wettelijke termijn kunt u onlineaankopen zonder reden retourneren, mits de kosten voor uw rekening zijn en het product in nieuwstaat verkeert.

- **Uitzonderingen Retourbeleid:** Gepersonaliseerde producten of producten gekocht/geïnstalleerd op locatie vallen niet onder dit retourrecht.

Uitzonderingen voor Zakelijke cliënten:

- **Retourbeleid:** Het is belangrijk voor zakelijke cliënten om te begrijpen dat het standaard retourrecht, zoals dat geldt voor particuliere consumenten, niet van toepassing hoeft te zijn op zakelijke transacties. CloudBP is niet verplicht om retouren van zakelijke aankopen te accepteren, tenzij dit specifiek is overeengekomen in de contractvoorwaarden. Dit betekent dat specifieke voorwaarden en beperkingen op retouren van toepassing kunnen zijn, welke kunnen variëren afhankelijk van de aard van de aangekochte producten of diensten.
- **Garantievoorwaarden:** De garantievoorwaarden voor zakelijke transacties kunnen afwijken van die voor particuliere consumenten. Dit kan onder meer betrekking hebben op de duur van de garantie en de voorwaarden waaronder garantieclaims ingediend kunnen worden.

16. AVG-verplichtingen

- Bij het accepteren van deze algemene voorwaarden van CloudBP, erkent de cliënt de mogelijkheid en verplichting om een verwerkersovereenkomst te ondertekenen in lijn met de AVG. CloudBP biedt de nodige ondersteuning door deze overeenkomst aan te bieden, terwijl het de verantwoordelijkheid van de cliënt blijft om deze overeenkomst te ondertekenen voor naleving van privacywetgeving. CloudBP zal proactief communiceren indien ondertekening vereist is, ter bescherming van persoonsgegevens.
- Bij het accepteren van deze algemene voorwaarden van CloudBP, erkent de cliënt ook bekend te zijn en akkoord te gaan met onze privacyverklaring. Deze verklaring, toegankelijk op onze website, detailleert de wijze waarop wij persoonsgegevens verzamelen, verwerken en beschermen, in lijn met de AVG. Klanten worden sterk aangeraden deze privacyverklaring zorgvuldig door te nemen om volledig inzicht te krijgen in hun rechten en onze verplichtingen omtrent de bescherming van hun gegevens.

17. Slotbepalingen

- **Toepasselijk recht:** Op alle overeenkomsten en diensten onder deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de Rechtbank Utrecht.
- **Geschillenbeslechting:** Tenzij dwingend recht anders voorschrijft, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

- **Wijzigingen voorwaarden:** CloudBP mag deze voorwaarden wijzigen met inachtneming van een aankondigingstermijn van veertien dagen. Cliënten kunnen bij wijzigingen de overeenkomst beëindigen per wijzigingsdatum. Lopende projecten worden pro rata afgerekend.
- **Verandering management/rechtsvorm:** Heeft geen effect op bestaande overeenkomsten.
- **Geldigheid overige bepalingen:** Indien enige bepaling niet van toepassing is, blijven de resterende bepalingen geldig. Rechten en plichten uit het niet van toepassing verklaarde deel worden naar intentie van de oorspronkelijke bepaling vastgesteld.