

Algemene Voorwaarden

Versie 1 maart 2019

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Merlyn Commerce en haar klanten en prospects. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van dienstverlening die Merlyn Commerce aanbiedt.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de volgende modules:

1. Module A. Algemeen
2. Module B. Ontwikkeling op maat
3. Module C. Hosting / beheer
4. Module D. Marketing
5. Module E. Merlyn Commerce Optimalisatie en Ondersteuning Service (COOS)

Indien een specifieke Module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke Modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn aan het einde van de Module Algemeen te vinden en zijn van toepassing op alle Modules.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
2. **Acceptatietest:** is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.
3. **Dienst:** software, (web)applicatie, programmatuur (zoals in de offerte/Overeenkomst omschreven).
4. **Downtime:** de tijdsperiode waarin een Dienst die via internet of een ander ICT-netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals hosting – is onderbroken of opgeschort.
5. **Merlyn Commerce:** Merlyn Commerce is een handelsnaam van Merlyn Recruitment B.V., gevestigd te Zwijndrecht en ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder registratienummer 64287955.
6. **Gebrek:** het niet voldoen aan de Specificaties.
7. **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Merlyn Commerce ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
8. **Hersteltijd:** De tijd, door Merlyn Commerce gemeten en geregistreerd, tussen het verstrijken van de Reactietijd en het gereed melden van de Storing door Merlyn Commerce aan Opdrachtgever (dan wel het tijdstip dat Merlyn Commerce redelijkerwijs geprobeerd heeft dit te melden).
9. **Kritieke storing:** een kritieke storing in de Dienst die het functioneren van Dienst ernstig belemmert, zoals maar niet beperkt tot de onmogelijkheid om af te rekenen in de webwinkel. De storing dient aantoonbaar en reproduceerbaar te zijn.
10. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met het Project, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.
11. **Niet kritieke storing:** storingen die het functioneren van de Dienst beperken, zoals maar niet beperkt tot afgenomen performance of gebruikersgemak, terwijl de Dienst nog wel functioneert. De storing dient aantoonbaar en reproduceerbaar te zijn.
12. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Merlyn Commerce een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Merlyn Commerce daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.

- 13.**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Merlyn Commerce en Opdrachtgever krachtens welke Merlyn Commerce het Project zal opleveren.
- 14.**COOS:** Merlyn Commerce Optimalisatie en Ondersteuning Service ten behoeve van de technische support en doorontwikkeling van de Dienst voor Opdrachtgever.
- 15.**Partijen:** Merlyn Commerce en Opdrachtgever.
- 16.**Project:** de werkzaamheden die Merlyn Commerce ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst, waaronder het opleveren van de Dienst.
- 17.**Reactietijd:** De tijd tussen het melden van een Storing en het eerste contact of poging tot contact door Merlyn Commerce met Opdrachtgever.
- 18.**Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- 19.**Service Level Agreement, SLA:** Overeenkomst tussen Merlyn Commerce en Opdrachtgever waarbij zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan de te leveren Diensten worden verbonden.
- 20.**Specificaties:** Specificaties betekenen de objectief bepaalde functionele en technische beschrijving van het Project.
- 21.**Uptime:** de tijdsperiode waarin een Dienst die via internet of een ander ICT-netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals hosting – niet is onderbroken of opgeschort.
- 22.**WBP:** Wet bescherming persoonsgegevens.

Module A. Algemeen

Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Een offerte opgesteld door Merlyn Commerce is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Merlyn Commerce, tenzij anders aangegeven in de offerte. Door Merlyn Commerce uitgebrachte offertes kunnen te allen tijde worden ingetrokken, doch na ontvangst van aanvaarding slechts binnen 48 uur.
2. Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Merlyn Commerce als aanvaard worden beschouwd.
3. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Merlyn Commerce alleen bindend indien en voor zover deze door Merlyn Commerce uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard. Door Opdrachtgever aangeleverde informatie dient uitsluitend ter informatie voor Merlyn Commerce. Tenzij expliciet overeengekomen, maakt de informatie geen onderdeel uit van de Specificaties.
4. Indien Merlyn Commerce in de offerte geen vaste prijs kan noemen, zal er een begroting getoond worden en zal dit duidelijk vermeld worden als zijnde 'stelpost'. Na afronding van het Project worden de stelposten verrekend met de daadwerkelijk gemaakte uren. Bij overschrijding van de stelpost informeert Merlyn Commerce Opdrachtgever na oplevering, en in ieder geval binnen de garantieperiode.
5. De in de offerte genoemde prijzen zijn exclusief de kosten van extensies en andere koppelingen of materialen die bij derden ingekocht worden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige en juiste aanlevering van extensies, koppelingen of materialen en de licenties die daarbij horen.
6. Onverminderd de bevoegdheid van Merlyn Commerce tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
7. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
 1. de Overeenkomst;
 2. de Service Level Agreement;
 3. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
 4. deze Algemene Voorwaarden;
 5. eventuele aanvullende voorwaarden.

Artikel A.2. Uitvoering van het Project & Informatieverstrekking

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Merlyn Commerce zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Merlyn Commerce spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Merlyn Commerce aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Merlyn Commerce worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.
4. Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Merlyn Commerce gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem (bijvoorbeeld LiquidPlanner) of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal de accountmanager van Merlyn Commerce contact opnemen met Opdrachtgever om de extra kosten door te spreken.

Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

1. De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
2. In afwijking van artikel 3.1 geldt dat Overeenkomsten met betrekking tot Diensten na afloop van de looptijd stilzwijgend per maand worden verlengd. Beëindiging van dergelijke Overeenkomsten vindt schriftelijk plaats, waaronder ook wordt verstaan per e-mail.
3. Door Merlyn Commerce opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Merlyn Commerce is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de

in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

4. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Merlyn Commerce het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Merlyn Commerce op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.
5. Merlyn Commerce is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, per brief, per fax of per e-mail en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
 1. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
 2. na het sluiten van de Overeenkomst Merlyn Commerce ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
 3. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 4. Door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Merlyn Commerce kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
 5. Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraag of aangifte tot faillietverklaring doet;
 6. Het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd;
 7. De activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
 8. Op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
 9. Omstandigheden zich voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Merlyn Commerce kan worden gevergd.
6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Merlyn Commerce op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Merlyn Commerce de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
7. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Merlyn Commerce gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

Artikel A.4 Prijzen

1. Prijzen zijn in euro's, exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld.
2. Prijzen zijn exclusief reiskosten a 1 euro per kilometer.
3. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Merlyn Commerce het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
4. Alle in de offerte van Merlyn Commerce genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

Artikel A.5 Betalingsvoorwaarden

1. Merlyn Commerce zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Merlyn Commerce gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar oordeel van Merlyn Commerce). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders bepaald in de Overeenkomst.
2. Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Merlyn Commerce
3. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
4. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
5. In bovenstaande gevallen heeft Merlyn Commerce voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

Artikel A6. Zekerheidsstelling

1. Merlyn Commerce is steeds gerechtigd, alvorens het Project te beginnen of daarmee door te gaan, te verlangen dat Opdrachtgever voldoende zekerheid verstrekt dat deze diens betalingsverplichtingen kan en zal nakomen.
2. Indien de verlangde zekerheid niet of onvoldoende wordt verstrekt, heeft Merlyn Commerce het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en het reeds nagekomen terug te nemen, onverminderd de aan Merlyn Commerce toekomende rechten op betaling van hetgeen bij beëindiging van de Overeenkomst verschuldigd is wegens de verrichte werkzaamheden, geleverde Projecten en/of gemaakte kosten.

Artikel A7. Meerwerk

1. Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Merlyn Commerce redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de werkzaamheden die Merlyn Commerce op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten worden veranderd, verzaamd c.q. is er sprake van meerwerk. Indien Merlyn Commerce van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever en vragen om goedkeuring.
2. Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd. Voor eventuele uitloop van de in de offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
3. De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Merlyn Commerce te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

Artikel A8. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Merlyn Commerce voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Merlyn Commerce van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever

overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Merlyn Commerce, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 10.000 euro (exclusief btw).

2. De totale aansprakelijkheid van Merlyn Commerce voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Aansprakelijkheid van Merlyn Commerce voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Merlyn Commerce geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Merlyn Commerce.
5. De aansprakelijkheid van Merlyn Commerce wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Merlyn Commerce onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Merlyn Commerce 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 Merlyn Commerce in staat is adequaat te reageren.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Merlyn Commerce meldt.
7. Opdrachtgever vrijwaart Merlyn Commerce voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Merlyn Commerce geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Merlyn Commerce tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

8. Merlyn Commerce kan voor uitvoering van de Overeenkomst gebruik maken van producten of Diensten van derden. Aansprakelijkheid van Merlyn Commerce voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software, (web)applicaties en programmatuur, is uitgesloten.

Artikel A9. Storingen en overmacht

1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.
2. Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Merlyn Commerce bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Merlyn Commerce heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte of anderszins) en (e) overheidsmaatregelen.
3. In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
4. Indien een overmacht situatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmacht toestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel A10. Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Merlyn Commerce of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
4. Het is Merlyn Commerce toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Materialen. Indien Merlyn Commerce door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Merlyn Commerce.
6. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreuk makende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreuk makende handeling betalen aan Merlyn Commerce, onverminderd het recht van Merlyn Commerce om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Merlyn Commerce Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

Artikel A.11. Personeel

1. Opdrachtgever zal werknemers van Merlyn Commerce die ten behoeve van de levering van producten en/of Diensten werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.
2. Het is Opdrachtgever en organisaties die in het kader van de Overeenkomst optreden namens Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Merlyn Commerce voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van

Merlyn Commerce in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Merlyn Commerce. Onder werknemers van Merlyn Commerce worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Merlyn Commerce of van één van de aan Merlyn Commerce gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van Merlyn Commerce of van één van de aan Merlyn Commerce gelieerde ondernemingen waren.

Artikel A.12. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Merlyn Commerce zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Merlyn Commerce, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Merlyn Commerce daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Merlyn Commerce zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.13. Verjaring

1. Alle rechtsovereenkomsten van Opdrachtgever uit hoofde van een Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen partijen bestaande Overeenkomst opeisbaar zijn geworden.

Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. Merlyn Commerce behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Merlyn Commerce of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

Artikel A.15. Slotbepalingen Module Algemeen

1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Zwijndrecht.
3. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. Informatie en mededelingen op de website van Merlyn Commerce zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
5. De door Merlyn Commerce ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Teneinde haar dienstverlening te promoten is Merlyn Commerce gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Merlyn Commerce heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
8. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij.

Module B. Ontwikkeling op maat

Deze Module is van toepassing op maatwerk geleverd door Merlyn Commerce aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van websites, webwinkels, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen en documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken met betrekking tot onder meer zoekmachine-optimalisatie, online adverteren, e-marketingplan en Google Analytics.

Artikel B.1. Oplevering & aanvaarding

1. Merlyn Commerce spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.
2. Oplevering geschiedt door middel van een Release. Een Release is een verzameling van taken die, na grondig testen door partijen, en na acceptatie door Opdrachtgever, online wordt gezet. De benodigde tijd hiervoor wordt opgenomen in de offerte.
3. Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van één week onderwerpen aan een Acceptatietest. Door acceptatie verleent Opdrachtgever decharge aan Merlyn Commerce ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de Resultaten.
4. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde periode de Materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.
5. Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering Schriftelijk aan Merlyn Commerce heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) zij de Materialen niet accepteert.
6. Indien Materialen niet worden geaccepteerd zal Merlyn Commerce specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. Merlyn Commerce zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.

7. Als Opdrachtgever de Materialen na de eerste revisie geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar het oordeel van Merlyn Commerce een redelijk aantal revisierondes volgen.
8. Indien een Partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Merlyn Commerce gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. Merlyn Commerce kan slechts opzeggen na bij een revisie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.
9. Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een opgeleverde of een nog niet opgeleverde versie van de Materialen (dit ter keuze van Merlyn Commerce), mits het geen Gebrek betreft waardoor het opgeleverde Materiaal geheel niet functioneert.
10. Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van Gebreken in zelfstandige functionaliteiten en uiterlijke Gebreken; kleine Gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. Merlyn Commerce zal eventuele Gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de Gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde Acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.
11. Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, maar niet beperkt hiertoe, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Merlyn Commerce zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.
12. Indien het Project in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van de Materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de Materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
13. Merlyn Commerce heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.

14. Merlyn Commerce garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Merlyn Commerce te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
15. Merlyn Commerce spant zich in haar producten/werken (applicaties) zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen. Merlyn Commerce kan echter niet garanderen dat de programmatuur te allen tijde geheel zonder fouten zal functioneren.
16. Merlyn Commerce is gerechtigd tijdelijke oplossingen of 'work-arounds' in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.
17. In afwijking van hetgeen bepaalt in artikel B.1.2 tot en met artikel B.1.8, gelden onderstaande bepalingen. Indien Merlyn Commerce en Opdrachtgever dit overeenkomen, werkt Merlyn Commerce op basis van Scrum Framework, een Agile methodiek voor het ontwikkelen van softwareprojecten, bestaande uit verschillende fasen genaamd Sprints.
18. Partijen zullen zeer regelmatig overleg voeren over de voortgang van iedere Sprint. Opdrachtgever zal in ieder geval één contactpersoon beschikbaar stellen voor werkoverleg met de ontwikkelaar(s) van Merlyn Commerce om de eisen per Sprint gaande de ontwikkeling bij te kunnen stellen. Partijen zullen zich maximaal inspannen om de uitvoering van elke Sprint te doen slagen.
19. Tijdens de uitvoering van iedere Sprint zal Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd input geven over het Materiaal teneinde Merlyn Commerce het gewenste resultaat te laten leveren. Merlyn Commerce zal deze input tijdens de Sprint doorvoeren of, indien zij hiermee niet akkoord is, gemotiveerd aangeven waarom een andere aanpak naar haar mening betere resultaten levert.
20. Indien de input van Merlyn Commerce ertoe leidt dat de hoeveelheid werk substantieel meer wordt dan in de Specificaties voorzien, zullen Partijen in onderling overleg kiezen voor hetzij een vermindering van ander werk of voor meerwerk voor Merlyn Commerce met een bijbehorende prijsaanpassing.
21. Voorafgaand aan iedere Sprint zullen Partijen in overleg het Materiaal voor de Sprint vertalen naar een aantal test cases. Termijnen van levering en de inhoud van Sprints, alsook de bijbehorende test cases, worden tijdens uitvoering van het werk daarvan bijgesteld als daar aanleiding toe is.
22. Als het Materiaal in een Sprint de Specificaties voor deze Sprint behaalt, zal Merlyn Commerce het Materiaal opleveren voor acceptatie. Opdrachtgever zal het Materiaal goed- of afkeuren op basis van de Specificaties, maar mag het Materiaal niet afkeuren op bezwaren in strijd met de Specificaties. Wanneer het Materiaal wordt afgekeurd, zullen partijen in overleg vaststellen of (1) de betreffende Sprint moet worden verlengd, (2) een nieuwe Sprint voor herstel van het afgekeurde nodig is, (3) het Materiaal wordt verplaatst naar een algemene herstel-

Sprint of (4) de Overeenkomst opgezegd wordt. In het laatste geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Merlyn Commerce gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.

Artikel B.2. Voortgang

1. Opdrachtgever en Merlyn Commerce komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.
2. Merlyn Commerce houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van het Project.
3. Na overleg tussen Merlyn Commerce en Opdrachtgever kan zonder verdere consequenties worden afgeweken van de overeengekomen opleverdata en termijnen.

Artikel B.3. Specificaties & (bron)materialen

1. Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Merlyn Commerce zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.
2. Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken, al dan niet Schriftelijk, Merlyn Commerce een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op opschrift gestelde Specificaties waar Merlyn Commerce niet mee heeft ingestemd.
3. Merlyn Commerce is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
4. Indien door Opdrachtgever aan Merlyn Commerce verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het

bedoelde gebruik door Merlyn Commerce in het kader van de Overeenkomst.

5. Tenzij anders is overeengekomen heeft Merlyn Commerce het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Merlyn Commerce zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de offerte.
6. Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van Merlyn Commerce. Dit in verband met eventuele koppelingen. Meerwerk veroorzaakt door applicaties van Opdrachtgever wordt op basis van nacalculatie gefactureerd.
7. Merlyn Commerce is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van een het Project / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van Merlyn Commerce) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 4 jaar geleden is geïntroduceerd, wordt door Merlyn Commerce niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van de meest gangbare internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser of wanneer Opdrachtgever met een niet gangbare internetbrowser werkt.

Artikel B.4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling

1. Merlyn Commerce verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.
2. Merlyn Commerce draagt daarmee nooit enige aan Merlyn Commerce toekomstige rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3. De broncode van door Merlyn Commerce geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4. Merlyn Commerce verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sub licentiëren, 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 Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever.

Module C. Hosting / beheer

Deze module is van toepassing op het door Merlyn Commerce 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen. Op hostingdiensten uitgevoerd door derde partijen is deze Module niet van toepassing.

Artikel C.1. Uitvoering

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Merlyn Commerce zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Merlyn Commerce zal starten met de installatie en het beheer van de (web)applicatie.
3. Merlyn Commerce spant zich in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Merlyn Commerce aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan Merlyn Commerce beschikbaar worden gesteld.
5. Wanneer Opdrachtgever de hosting zelf door een derde laat verzorgen zal Merlyn Commerce de daarmee gemoeide uren ten behoeve van oplevering van het Project op uurbasis factureren.

Artikel C.2. Duur Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt, tenzij in de offerte anders overeengekomen, door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van drie (3) maanden. Na de initiële duur van de Overeenkomst wordt deze voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van een Overeenkomst door Opdrachtgever dient Schriftelijk via e-mail te geschieden.

Artikel C.3. Gedragsregels

1. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend is, erotisch of pornografisch is, tenzij expliciet toegestaan in de offerte, inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevroegde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
2. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Merlyn Commerce. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Merlyn Commerce, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Merlyn Commerce zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
3. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door (technische) ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.
4. Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Merlyn Commerce naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door Merlyn Commerce wordt uitgevoerd.

Artikel C.4. Licentie

1. Opdrachtgever verstrekt hierbij Merlyn Commerce een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Merlyn Commerce aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Merlyn Commerce geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Merlyn Commerce.

Artikel C.5. Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart Merlyn Commerce van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Merlyn Commerce is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.
2. Indien Merlyn Commerce op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

1. Alle diensten van Merlyn Commerce worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Merlyn Commerce uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, via het internet, andere netwerken of op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever, ook wanneer deze door Merlyn Commerce worden uitgevoerd of verzorgd.
3. Merlyn Commerce is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.
4. Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Merlyn Commerce, zal Merlyn Commerce zich inspannen om daarbij zo min mogelijk Downtime te laten bestaan.
5. Merlyn Commerce biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid Uptime tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
6. Behoudens tegenbewijs zal de door Merlyn Commerce gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
7. Merlyn Commerce zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Merlyn Commerce. Merlyn Commerce kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Merlyn Commerce zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

8. Indien naar het oordeel van Merlyn Commerce een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Merlyn Commerce of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Merlyn Commerce gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
9. Merlyn Commerce heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Merlyn Commerce zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Merlyn Commerce is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
10. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Merlyn Commerce gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
11. Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Merlyn Commerce niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op Diensten van Merlyn Commerce opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

Artikel C.7. Wijzigingen

1. Merlyn Commerce is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Merlyn Commerce zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Merlyn Commerce zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Merlyn Commerce kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

Artikel C.8. Opslag- en datalimiet

1. Merlyn Commerce kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag

gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Merlyn Commerce bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Merlyn Commerce.

Artikel C.9. Verwerking persoonsgegevens

1. Indien Opdrachtgever persoonsgegevens invoert in de door Merlyn Commerce gehoste applicaties, vallen zowel Opdrachtgever als Merlyn Commerce onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), waarbij volgens de terminologie van die wet Opdrachtgever de 'verantwoordelijke' vormt en Merlyn Commerce de 'bewerker'.
2. Op grond van de Wbp (art. 14) dienen verantwoordelijke en bewerker een Overeenkomst te sluiten met betrekking tot de door Opdrachtgever dan wel Merlyn Commerce uitgevoerde verwerkingen van persoonsgegevens. Bij gebreke van een nadere expliciet overeengekomen 'bewerkerovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als een Overeenkomst in de zin van de Wbp.
3. Merlyn Commerce zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de Diensten of infrastructuur van Merlyn Commerce bevinden.
4. Merlyn Commerce staat er tevens voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Merlyn Commerce, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens waar Opdrachtgever de verantwoordelijke voor is, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren in de Diensten van Merlyn Commerce.
6. Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld op grond van de Wbp, gegevens die zijn opgeslagen in Diensten van Merlyn Commerce dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal Merlyn Commerce daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

Module D. E-mail Marketing

1. Indien een Dienst (mede) het opzetten en/of uitvoeren van een e-mail marketing campagne zijn de volgende bepalingen van toepassing.
2. Merlyn Commerce kan ten behoeve van de Dienst gebruikmaken van producten en/of diensten van derden, waaronder maar niet beperkt tot, applicaties en systemen voor het beheer van de e-mail marketing campagne.
3. Merlyn Commerce levert Opdrachtgever Diensten ten aanzien van e-mail marketing op basis van een door Opdrachtgever aangeleverd adressenbestand. Merlyn Commerce levert nimmer zelf een adressenbestand aan en is dan ook niet verantwoordelijk voor de juistheid van het adressenbestand. Opdrachtgever vrijwaart Merlyn Commerce volledig voor aanspraken van derden (waaronder personen uit het adressenbestand) ten aanzien van voorgenoemde.
4. Merlyn Commerce garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Merlyn Commerce uit te voeren e-mail marketing campagne beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
5. Indien het factureringsschema niet is overeengekomen, zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Merlyn Commerce verleende Diensten ten aanzien van consultancy eens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Merlyn Commerce houdt een urenregistratie bij. Deze is leidend in een verschil van mening over de facturatie.
6. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud van de door hem geleverde, verspreide, openbaar gemaakte of anderszins gedistribueerde informatie, waaronder adressenbestanden, dan wel het gebruik door Opdrachtgever van de door Merlyn Commerce ingezette applicaties voor de Dienst niet in strijd is met geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Wet bescherming Persoonsgegevens, de Telecommunicatiewet, de richtlijnen van de College Bescherming Persoonsgegevens en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, de Overeenkomst, de Nederlandse Reclame Code dan wel anderszins in strijd is met de wet- en regelgeving.

Module E. Merlyn Commerce Optimalisatie en Ondersteuning Service (COOS)

Deze Module is van toepassing op het COOS-dienstpakket welke door Opdrachtgever kan worden afgenomen. De service levels ten aanzien van COOS worden in een separate SLA overeengekomen. De voorwaarden rondom de urenbundel, SLA en onderhoud staan beschreven in deze Module.

Artikel E.1. Urenbundel

1. De urenbundel wordt door Merlyn Commerce en Opdrachtgever bij aanvang van de Overeenkomst bepaald. De urenbundel kan alleen worden aangepast indien Partijen dit gezamenlijk overeenkomen. Op het moment dat alle uren uit de urenbundel opgebruikt zijn en Opdrachtgever meer uren wenst te gebruiken zal Merlyn Commerce deze uren factureren tegen het standaard uurtarief.
2. Merlyn Commerce zal naar eer en geweten een urenadministratie bijhouden voor de uren die zij aan de Diensten (onderhoud of meerwerk) besteedt. Bestede tijd wordt naar het dichtstbijzijnde kwartier afgerond.
3. De urenadministratie zoals bijgehouden door Merlyn Commerce geldt als bewijs van de aan de Diensten (onderhoud of meerwerk) bestede uren, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
4. Door afname van een urenbundel zal Merlyn Commerce daarmee in de planning van haar werkzaamheden rekening houden en voor Opdrachtgever beschikbaar zijn. Alle extra werkzaamheden buiten de urenbundel kunnen ook onder de voorwaarde van dit lid vallen, indien deze werkzaamheden minstens 30 dagen van tevoren bij Merlyn Commerce worden aangegeven.
5. Merlyn Commerce zal voorafgaand aan het afnemen van een urenbundel een factuur sturen voor het daarvoor verschuldigde bedrag.
6. De uren van de bundel zijn maximaal twee maanden geldig, gerekend vanaf de eerste dag van de maand waarin de uren aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Dit geldt eveneens voor extra ingekochte uren vanaf het moment van aankoop.
7. In geval van opzegging van de Overeenkomst dan wel enkel de COOS-Dienst kunnen de door Opdrachtgever nog niet bestede uren niet worden gecrediteerd.
8. Opdrachtgever krijgt ten aanzien van de urenbundel, die uit meer dan 16 uur per maand bestaat, één vaste Certified Developer als aanspreekpunt tijdens het Project. Dit met uitzondering van vakanties, ziekte en andere vormen van overmacht, zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Artikel E.2. Service Level Agreement COOS dienst

1. De SLA gaat direct in na livegang van het Project, zijnde een webwinkel, en heeft een looptijd van 12 maanden. Na deze 12 maanden wordt de SLA telkens automatisch voor eenzelfde periode verlengd, tenzij een van de partijen de SLA opzegt tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
2. Bij Merlyn Commerce binnengekomen meldingen van storingen worden naar het oordeel van Merlyn Commerce aangemerkt als Kritieke, of Niet kritieke storing.
3. Aangemerkt als werkdagen worden alle dagen, met uitzondering van zaterdagen en zondagen en officieel erkende feestdagen. Werkuren zijn de uren tussen 09.00 uur en 17.00 uur op werkdagen. Avonduren zijn de uren tussen 17.00 uur en 09.00 uur op werkdagen.
4. Indien Merlyn Commerce de in de SLA en Overeenkomst genoemde Reactie- of Hersteltijden niet nakomt, wordt, op verzoek van Opdrachtgever, 5% van het maandelijks voor de SLA geoffreerde bedrag omgerekend naar uren en toegevoegd aan het aantal beschikbare maandelijks uren. Dit verzoek van Opdrachtgever dient Merlyn Commerce binnen een redelijk termijn te bereiken waarbij een termijn van maximaal één maand na het niet halen van de Reactie- of Hersteltijden redelijk is.

Artikel E.3. Support en onderhoud Hosting

1. Indien nodig zal Merlyn Commerce onderhoud verrichten aan de Dienst. Dit onderhoud bestaat uit gepland onderhoud en noodonderhoud.
2. Bij gepland onderhoud zal Merlyn Commerce Opdrachtgever tijdig informeren over het moment van uitvoering. Dit moment zal plaatsvinden op een voor de Opdrachtgever zo gunstig mogelijk tijdstip. Opdrachtgever kan zich Schriftelijk verzetten tegen het moment van uitvoering van gepland onderhoud. In dat geval zullen Partijen gezamenlijk een ander moment bepalen. Als Partijen gezamenlijk niet tot een ander moment kunnen komen zal Merlyn Commerce dit moment zelf bepalen. Noodonderhoud zal niet vooraf bekend gemaakt worden.
3. Merlyn Commerce verleent Opdrachtgever een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie tot gebruik van Hosting. De vergoeding voor de licentie bestaat uit een vast bedrag per maand, zoals opgenomen in de Overeenkomst.
4. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden, dan kan Opdrachtgever tegen betaling en na separate afspraken daarover van de in het volgende lid genoemde exit-regeling gebruik maken.

5. Opdrachtgever kan Hosting migreren naar hardware van eigen keuze, onder de voorwaarden van afbetaling van een door Merlyn Commerce gekozen licentietermijn en onder behoud van de beperkingen zoals in deze Algemene Voorwaarden omschreven. In een dergelijk geval zal de verantwoordelijkheid voor de prestaties van Hosting en Hosting in combinatie met de door Opdrachtgever gekozen hardware over gaan naar Opdrachtgever, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Opdrachtgever kan een verzoek voor een exit-regeling, zoals hierboven beschreven, indienen bij Merlyn Commerce enkel voor het einde van de Overeenkomst. Merlyn Commerce is echter niet verplicht om aan dat verzoek gehoor te geven en kan nadere voorwaarden stellen aan de regeling.
7. Merlyn Commerce zal de Dienst, naar haar beste kunnen en inzicht, indien naar haar oordeel nodig voorzien van updates en upgrades. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de Dienst wezenlijk kunnen veranderen zal Merlyn Commerce hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever. Merlyn Commerce kan nimmer verplicht worden een update of upgrade uit te voeren indien deze naar haar oordeel het functioneren van de Dienst niet ten goede komt.

Artikel E.4. Extern development

1. Het is Opdrachtgever toegestaan de Dienst zelf of door derden extern te laten beheren, indien overeengekomen met Merlyn Commerce. Opdrachtgever en de door Opdrachtgever aangewezen derden zullen daarbij gebruiken maken van door Merlyn Commerce aangewezen versiebeheerssoftware.
2. Het is Merlyn Commerce te allen tijde toegestaan de door Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangewezen derden aangebrachte wijzigingen aan de Dienst ongedaan te maken indien dat nodig is om Kritieke of Niet kritieke storingen te verhelpen.
3. Merlyn Commerce is nimmer aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die het gevolg is van aanpassingen van Opdrachtgever, of door Opdrachtgever aanwezen derden, aan de Dienst.
4. Benodigde werkzaamheden aan de Dienst, die het gevolg zijn van aanpassingen aan de Dienst door Opdrachtgever, of door Opdrachtgever aangewezen derden met behulp van de in artikel E.4.1 bedoelde software zullen door Merlyn Commerce op basis van nacalculatie tegen het standaard uurtarief van Merlyn Commerce bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
5. Opdrachtgever verkrijgt van Merlyn Commerce een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie tot gebruik van de in artikel E.4.1 genoemde software. De vergoeding voor de licentie bestaat uit eenmalige aansluitkosten en een vast bedrag per maand, zoals opgenomen in de Overeenkomst.