

Document: Algemene Voorwaarden Tune & Mountain V.O.F.  
Versie: 2.4  
Datum: 14-08-2009  
Laatst aangepast: 01-04-2010

## Artikel 1. Definities

1. Tune & Mountain: Tune & Mountain V.O.F. (verder T&M genoemd) gevestigd te Bilthoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 302776490000.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met T&M een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie T&M een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de specifieke dienst die T&M met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen T&M en Opdrachtgever krachtens welke T&M de Dienst zal uitvoeren.
6. Website: [www.tune-mountain.nl](http://www.tune-mountain.nl)

## Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. T&M zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst is inbegrepen en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend. Tevens is het voor Opdrachtgever mogelijk om gebruik te maken van het elektronisch bestelproces op de Website teneinde de Dienst af te nemen. Ook op de Website staat aangegeven welk bedrag zal zijn verschuldigd en hierbij is tevens de op de Website aangegeven omschrijving van de Dienst bindend.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door T&M, tenzij anders aangegeven in de offerte.
3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft T&M het recht de prijzen hierop aan te passen.
4. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor T&M alleen bindend indien en voor zover deze door T&M uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
6. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
7. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door T&M.

## Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal T&M zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, elektronische bestelling dan wel de bestelling per brief of fax.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert T&M dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft T&M het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan T&M aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan T&M worden verstrekt.
5. Het is T&M niet toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever, met uitzondering van wijzigingen die T&M noodzakelijk acht voor het naar behoren kunnen uitvoeren van de Dienst en welke de wezenlijke inhoud van het materiaal niet veranderen.
6. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal T&M Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account en een beheertool waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen voor deze individuele gebruikers van de Dienst kan instellen, een en ander binnen de in de Overeenkomst aangegeven grenzen.
7. Iedere actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. T&M kan hier dan ook niet voor aansprakelijk worden gesteld. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan T&M te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
8. Door T&M opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. T&M is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
9. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan, geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
10. T&M heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/ of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens T&M niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

## Artikel 4. Prijzen

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

## Artikel 5. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van T&M voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door T&M van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van T&M, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 1.000 euro (exclusief btw).
2. Aansprakelijkheid van T&M voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. Buiten de in artikel 8 lid 1 genoemde gevallen rust op T&M geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 8 lid 1 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van T&M.
4. De aansprakelijkheid van T&M wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever T&M onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en T&M 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 T&M in staat is adequaat te reageren.
5. T&M is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij T&M meldt.
7. Opdrachtgever vrijwaart T&M voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door T&M geleverde zaken, materialen of resultaten.

## Artikel 6. Storingen en overmacht

1. T&M heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. T&M 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. T&M is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
2. T&M heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal T&M zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. T&M is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
3. T&M zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat T&M door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van T&M kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## Artikel 7. Duur en opzegging

1. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden, tenzij anders aangegeven op de Website of anders overeengekomen. De Overeenkomst wordt bij het uitblijven van een opzegging, welke via het administratief account op Mijn T&M plaatsvindt, tijdig voor een opzegtermijn van één maand, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij anders overeengekomen.
2. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is T&M gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. T&M is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.
3. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven werkdagen na de totstandkoming, tenzij T&M reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst. Domeinnamen zijn van de 7 werkdagen bedenktijd uitgesloten, omdat domeinnamen persoonlijk van aard zijn en dan is de bedenktijd niet van toepassing.
4. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft T&M het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie is vereist en onverminderd het recht van T&M op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

## Artikel 8. Betalingsvoorwaarden

1. De betalingsverplichting van Opdrachtgever gaat in op het moment dat de overeenkomst tot stand komt. De betaling heeft betrekking op de periode die ingaat op de dag van de feitelijke beschikbaarstelling van producten en diensten van T&M.
2. T&M zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is 21 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst.
3. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door T&M.
4. In afwijking van het vorige lid is T&M niet verplicht een factuur te sturen indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel een ander overeengekomen termijn bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan T&M.

5. De verschuldigde kosten worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht, en dienen vooraf te worden voldaan, zo niet behoudt T&M het recht de diensten (tijdelijk) stil te leggen.
6. Indien Opdrachtgever niet tijdig heeft betaald, wordt dit aan Opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij een nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd als bedoeld in artikel 6: 119a en 6: 120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente). Is Opdrachtgever een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep op bedrijf, dan is hij alsdan de wettelijke rente verschuldigd als bedoeld in artikel 6: 119 Burgerlijk Wetboek.
7. Indien verschuldigde bedragen door toedoen van Opdrachtgever niet kunnen worden geïncasseerd of niet worden ontvangen, brengt T&M in elk geval 5 euro wegens administratiekosten in rekening. Voormelde administratiekosten worden verhoogd tot maximaal 25 euro indien Opdrachtgever nalatig blijft om de vordering van T&M te voldoen en T&M is genoodzaakt om haar vordering uit handen te geven. Tevens is Opdrachtgever in laatstgenoemd geval gehouden tot een redelijke vergoeding van buitengerechtelijke kosten, waaronder alle kosten als bedoeld in artikel 6: 96 Burgerlijk Wetboek.
8. Indien T&M aanvullende (andere dan bovengenoemde) kosten heeft moeten maken om tot incassering van het verschuldigde bedrag te komen, worden deze op de Opdrachtgever verhaald.
9. Indien Opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan Opdrachtgever de bezwaren binnen twee weken na de factuurdatum aan T&M kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal T&M een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag.
10. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
11. In bovenstaande gevallen heeft T&M 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 9. Rechten van intellectuele eigendom**

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij T&M of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
4. Het is T&M toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien T&M door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 2.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan T&M, onverminderd het recht van T&M om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

#### **Artikel 10. 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. T&M zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/ of verspreidt via de systemen van T&M, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of T&M daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal T&M zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

#### **Artikel 11. Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

1. T&M behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten na bekendmaking van de wijziging op de website van T&M of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

#### **Artikel 12. Slotbepalingen**

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.
3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. Onder 'schriftelijk' valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.
5. De door T&M ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane meting (monitoring), geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer. Opdrachtgever dient deze wijzigingen door te voeren via Mijn T&M.

7. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
8. De Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en in het Engels. De Nederlandse tekst is bij enig verschil van inhoud of strekking bindend.