

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de online applicatie Installatiemanager, een en ander zoals hieronder beschreven.

Artikel 1. Definities

'Installatiemanager':	Installatiemanager BV, statutair gevestigd te Zwolle, kantoorhoudende te (8051 AK) Hattem, Berg en Bos 7, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 75748312;
'Applicatie':	de online applicatie die door Installatiemanager is ontwikkeld met de naam "Installatiemanager" en die voorziet in een CRM omgeving waarmee de gebruiker onder andere en die voorziet in een in een Customer Engagement Management omgeving waarmede gebruiker onder andere inkomende leads kan beheren, opnamegegevens kan invoeren en verwerken in calculaties, offertes en opdrachtbevestigingen kan samenstellen en versturen, uitvoeringsprojecten kan plannen en managen en facturen kan versturen. Dit met ondersteuning van automatisering, overzichtelijke takenlijsten en integratie van communicatie met de klant.
'Gebruiker':	iedere natuurlijk persoon, rechtspersoon of organisatie, anders dan Installatiemanager, haar medewerkers of door haar ingeschakelde derden, die gebruik maakt van de Applicatie, alsmede haar ondergeschikten, en degenen aan wie toegang tot de Applicatie wordt verleend door de Gebruiker;
'Gebruikersaccount':	het gebruikersaccount waarmee een gebruiker toegang heeft via zijn/haar persoonlijke login om gebruik te maken van de Applicatie;
'Omgeving':	een online omgeving binnen de Applicatie waarvan Gebruiker op basis van de overeenkomst met Installatiemanager het exclusieve gebruiksrecht heeft en waartoe door Gebruikers toegang wordt verkregen via de Login;
'Diensten':	aanvullende diensten die al dan niet ter aanvulling op het gebruik van de Applicatie door Gebruiker kunnen worden afgenomen van Installatiemanager.
'Melding':	een melding van een Gebruiker binnen de Servicetijden aan Installatiemanager van een probleem met betrekking tot het gebruik van de Applicatie;
'Login':	de gebruikersnaam en het bijbehorende wachtwoord van gebruiker om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van de Applicatie;
'Partijen':	Installatiemanager en gebruiker;
'Website':	de website van Installatiemanager, bereikbaar via www.installatie-manager.com ;
'Storing':	het niet beschikbaar zijn van de Applicatie;
'Servicetijden':	de openingstijden van de servicedesk/helpdesk van Installatiemanager, te weten maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur;
'Pakket':	door Installatiemanager aangeboden vormen van een overeenkomst, die qua omgang, bevoegdheden en aantal gebruikers variëren, waarmee Gebruiker toegang kan verkrijgen tot de Applicatie.
'Overeenkomst':	de tussen partijen gesloten overeenkomst op grond waarvan Installatiemanager de gebruiker toegang verleent tot de Applicatie.

Voor toepassing van deze Algemene Voorwaarden maakt het geen verschil of de hiervoor gedefinieerde termen in het enkelvoud of in het meervoud zijn gesteld dan wel in een bepaalde samenstelling worden gebruikt.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Installatiemanager ontwikkelde de Applicatie voor onder meer klantenbeheer ('CRM'), offertes, projectbeheer, klantcommunicatie en facturering die het op de markt aan biedt.

- 2.1 Elke commerciële relatie tussen Installatiemanager en Gebruiker wordt beheerst door de onderhavige Algemene Voorwaarden.
- 2.2 Door een overeenkomst te sluiten met Installatiemanager ten behoeve van het gebruik van de Applicatie - zelfs bij registratie voor de Demo - erkent Gebruiker deze Algemene Voorwaarden, die tevens in de Applicatie zelf ter beschikking worden gesteld, te hebben gelezen en hierbij te aanvaarden.
- 2.3 Deze Algemene Voorwaarden prevaleren altijd op de voorwaarden en bepalingen van de Gebruikers, zelfs wanneer die vermelden dat zij de enige geldende voorwaarden zijn. Overeenkomsten met Installatiemanager worden enkel geacht te zijn aangegaan onder uitsluiting van de (algemene) voorwaarden van Gebruiker, voorzover die conflicteren met deze Algemene Voorwaarden.
- 2.4 Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze Algemene Voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
- 2.5 Installatiemanager is gerechtigd jaarlijks deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. De meest actuele Algemene Voorwaarden zullen op de Website te vinden zijn of worden tijdens het gebruik van de Applicatie onder de aandacht van de Gebruiker gebracht. Installatiemanager stelt de gewijzigde Algemene Voorwaarden ten minste drie (3) maanden voor inwerkingtreding daarvan via de Applicatie en/of via de Website ter beschikking aan Gebruiker. Indien de Gebruiker van de Applicatie gebruik blijft maken na wijziging en/of aanvulling van deze Algemene Voorwaarden, accepteert de Gebruiker daarmee de gewijzigde en/of aangevulde Algemene Voorwaarden onherroepelijk.
- 2.6 Indien Installatiemanager op enig moment nalaat nakoming te verlangen van hetgeen partijen zijn overeengekomen, laat dit onverlet het recht van Installatiemanager op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen.

Artikel 3. De Applicatie en aanvullende diensten

- 3.1 Installatiemanager biedt de Gebruiker toegang tot de Applicatie aan via de website van Installatiemanager. Toegang tot de Applicatie, alsmede gebruik van de Applicatie zelf wordt geleverd op basis van een inspanningsverplichting.
- 3.2 De Applicatie is een generiek product. De Gebruiker aanvaardt dat de Applicatie en de mobiele (web) applicatie daarvan alleen de functionaliteiten en overige eigenschappen bevatten zoals hij die aantreft in de Applicatie en de Omgeving op het moment van gebruik (op "as is" basis). Installatiemanager zal zich inspannen om fouten in de Applicatie te herstellen maar kan er niet voor instaan dat de Applicatie en/of Omgeving foutloos is of dat alle fouten worden hersteld.
- 3.3 Installatiemanager garandeert niet dat de Applicatie te allen tijde en zonder onderbrekingen of storingen toegankelijk is. Installatiemanager is op geen enkele wijze aansprakelijk of schadeplichtig jegens de Gebruiker voor enige schade die voortvloeit uit of het gevolg is van het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn of (tussentijds) uitvallen van de Applicatie, Omgeving of Website.
- 3.4 Installatiemanager is te allen tijde gerechtigd om, zonder voorafgaande bekendmaking en zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te worden jegens de Gebruiker, (I) procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Website en/of in de Applicatie aan te brengen en (II) de Website, de Applicatie of de Omgeving (tijdelijk of blijvend) buiten gebruik te stellen, te

beperken of te verwijderen indien dit noodzakelijk is voor de deugdelijkheid en/of continuïteit van de Applicatie, zulks ter beoordeling van Installatiemanager.

- 3.5 De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur en deugdelijke telecommunicatiefaciliteiten (waaronder internetverbinding) die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van de Applicatie. De Gebruiker garandeert dat hij zal voldoen aan alle (technische) eisen die Installatiemanager stelt ten behoeve van het verlenen van de Applicatie, zoals kenbaar gemaakt op de Website. Installatiemanager is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor kosten voortkomend uit het gebruik van telecommunicatie, waaronder dataverbruik, die via de telecommunicatieprovider in rekening worden gebracht.
- 3.6 Installatiemanager biedt Gebruiker de mogelijkheid om gebruik te maken van de Applicatie via een webapplicatie. Installatiemanager verricht dit onderdeel van de Applicatie als een inspanningsverplichting. Gebruiker is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de Applicatie en de veiligheid van het gebruik daarvan via mobiele apparatuur.
- 3.7 De Applicatie kan gebruik maken van software van derden, bijvoorbeeld daar waar een koppeling wordt verzorgd met de software of applicatie van een derde partij. Gebruiker begrijpt en accepteert dat Installatiemanager geen controle heeft over deze software van derden en/of de werking daarvan. Installatiemanager biedt geen garanties ten aanzien van deze software van derden en is dan ook niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van of voortvloeit uit (het gebruik van) deze software van derden.
- 3.8 De Gebruiker is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij en/of Gebruiker met behulp van de Applicatie verricht.
- 3.9 Alle door Installatiemanager geleverde aanvullende diensten worden geleverd op basis van een inspanningsverplichting. Installatiemanager garandeert op geen enkele wijze een van te voren bepaald resultaat als gevolg van de door haar te leveren diensten.

Artikel 4. Pakketten

- 4.1 Om gebruik te kunnen maken van de Applicatie moet een van de door Installatiemanager aangeboden pakketten op de Applicatie worden afgenomen. De Gebruiker heeft keuze uit verschillende Pakketten die kunnen worden aangevuld met aanvullende diensten en/of koppelingen, zoals weergegeven op de Website.
- 4.2 Installatiemanager heeft het recht de Applicatie en/of een Pakket te weigeren aan partijen om welke reden dan ook, alsmede voorwaarden te stellen aan een partij alvorens deze een Pakket voor de Applicatie te verlenen.
- 4.3 Het Pakket treedt in werking op het moment van bevestiging van de aanvraag van het Pakket door Installatiemanager. Installatiemanager zal Gebruiker de URL van de Omgeving en de Login verstrekken op een tussen Partijen afgesproken tijdstip, dan wel indien geen tijdstip is overeengekomen, binnen een redelijke termijn na inwerkingtreding van het Pakket.
- 4.4 Installatiemanager heeft te allen tijde het recht een Pakket te wijzigen. Installatiemanager zal een wijziging tenminste dertig (30) dagen van tevoren aan Gebruiker mededelen. Een wijziging wordt geacht door Gebruiker te zijn geaccepteerd en treedt op de door Installatiemanager aangegeven datum in werking, tenzij Gebruiker binnen dertig (30) dagen na voornoemde mededeling schriftelijk aan Installatiemanager mededeelt dat hij de wijziging niet accepteert en het Abonnement opzegt.
- 4.5 Gebruiker kan Installatiemanager verzoeken om Aanvullende diensten en/of koppelingen toe te voegen aan het Pakket. De wijziging in het Pakket treedt in werking vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het verzoek is gedaan, tenzij het verzoek een later tijdstip van inwerkingtreding bevat of Installatiemanager aangeeft dat de wijziging eerder in werking treedt.
- 4.6 Gebruiker kan Installatiemanager verzoeken om met inachtneming van de looptijd van de dienst of koppeling zoals aangegeven op de Website en/of is overeengekomen tussen Partijen, te verwijderen uit het Pakket. Een verzoek daartoe dient per email (info@installatiemanager.nl) aan

Installatiemanager te worden toegezonden. De wijziging treedt inwerking zodra de looptijd van de dienst of koppeling is verstreken.

Artikel 5. Gebruik van de Applicatie.

- 5.1 Een Pakket op de Applicatie omvat het gebruiksrecht voor het in het Pakket gespecificeerd aantal Gebruikers op de Applicatie en eventuele aanvullende koppelingen en/of diensten, beschikbaar in de Omgeving. Aanvullende gebruiksrechten kunnen worden verkregen door Gebruikers toe te voegen via de beheeromgeving in de Omgeving.
- 5.2 Gebruiker stelt een of meerdere Administrator(s) aan. Uitsluitend Administrators hebben toegang tot de beheeromgeving van de Omgeving. Administrators zijn uitsluitend bevoegd en verantwoordelijk voor het beheer van de Omgeving, waaronder het aanmaken, verwijderen en wijzigen van (Gegevens van) Gebruikers, het op inactief zetten van Gebruikers en het toegestane gebruik van de Omgeving door de Gebruikers vaststellen, alsmede het aanmaken, afgeven en resetten van Logins, zoals bedoeld in artikel 6.6.
- 5.3 Administrators mogen uitsluitend eigen functionarissen en werknemers van Gebruiker alsmede personen die bij Gebruiker werkzaam zijn of anderszins aan Gebruiker verbonden zijn als Gebruikers aanmelden. Gebruiker dient op verzoek van Installatiemanager aan te tonen en draagt de bewijslast dat zij voldoet aan deze voorwaarde.
- 5.4 Gebruiker zal er zorg voor dragen dat de Gebruikers de voorschriften en instructies van Installatiemanager nauwgezet nakomen en de Applicatie op een voor een dergelijke Applicatie normale manier gebruiken. Als handelingen van Gebruiker of een Gebruiker het functioneren van de Applicatie in gevaar brengt, is Installatiemanager gerechtigd zonder voorafgaande waarschuwing de toegang van de desbetreffende Gebruiker of alle Gebruikers tot de Applicatie te blokkeren zonder hierdoor schadelijk te worden jegens Gebruiker en/of Gebruiker.

Artikel 6. Login

- 6.1 Om gebruik te maken van de Applicatie en toegang te krijgen tot de Omgeving dient de Gebruiker te beschikken over een Login. Deze Login wordt door een Administrator aan Gebruiker verstrekt. Gebruiker, Administrator en Gebruikers zijn verantwoordelijk voor het geheimhouden van de Login.
- 6.2 Administrators en Gebruikers kunnen een wachtwoord van de Login wijzigen. Het wijzigen van een Login is voor eigen risico van Administrators en/of Gebruikers. Installatiemanager raadt Gebruiker aan er zorg voor te dragen dat Gebruikers of Administrators de Logins die verbonden zijn aan het Abonnement ten minste eens per twee maanden wijzigen en voorts dient Gebruiker ervoor zorg te dragen dat een sterk veilig wachtwoord wordt gekozen dat niet door een derde op eenvoudige wijze kan worden geraden.
- 6.3 Gebruiker, Administrator en/of Gebruiker zijn uitsluitend verantwoordelijk voor de Login en alle handelingen die via de betreffende Login met de Applicatie worden verricht. Installatiemanager mag ervan uitgaan dat de Gebruiker daadwerkelijk degene is die zich aanmeldt met de Login. Installatiemanager is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de Login.
- 6.4 Zodra Gebruiker, Administrator en/of Gebruiker weet of reden heeft te vermoeden dat een Login in handen is gekomen van onbevoegden, dient deze Installatiemanager daarvan onverwijld op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals het veranderen van de Login. Gebruiker vrijwaart Installatiemanager voor claims van derden die het gevolg zijn of verband houden met het gebruik van een aan Gebruiker verbonden Login.
- 6.5 Indien met een Login, waarmee een Gebruiker reeds ingelogd is op de Omgeving, gelijktijdig opnieuw wordt gebruikt om toegang tot de Omgeving te verkrijgen, wordt de bestaande verbinding met de Omgeving automatisch verbroken. Gebruiker en/of Gebruiker draagt het risico

en eventuele schade van het verlies en/of beschadiging van gegevens door het opnieuw gebruiken van een reeds in gebruik zijnde Login.

- 6.6 Na meerdere foutieve inlogpogingen wordt de toegang van een Gebruiker via die Login tijdelijk geblokkeerd. Installatiemanager is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade die aan of bij Gebruiker ontstaat doordat Gebruiker tijdelijk niet kan inloggen op de Applicatie.

Artikel 7. Gegevens

- 7.1 De Gebruikers bepalen welke Gegevens met behulp van de Applicatie worden opgeslagen en uitgewisseld. Installatiemanager neemt geen kennis van deze Gegevens. Gebruiker is ervoor verantwoordelijk dat de Gegevens die Gebruikers opslaan en uitwisselen via de Applicatie rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Het gebruik van de Applicatie en/of de Gegevens is voor eigen rekening en risico. Installatiemanager aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid voor het opslaan of uitwisselen van Gegevens via de Applicatie.
- 7.2. Installatiemanager is niet verantwoordelijk voor de juistheid van door Gebruikers ingevoerde Gegevens of de nakoming van (boekhoudkundige) regels door Gebruikers. Installatiemanager spant zich ervoor in dat boekingen correct worden verwerkt en gevalideerd. Foute boekingen van Gebruikers worden niet als zodanig door de Applicatie herkend en zullen daardoor onjuist worden verwerkt en opgeslagen.
- 7.3 Als Installatiemanager bemerkt dat Gegevens die met behulp van de Applicatie zijn opgeslagen of uitgewisseld onrechtmatig zijn, zal zij deze Gegevens wissen of de toegang tot deze Gegevens blokkeren. Installatiemanager is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die daarvan het gevolg mocht zijn.
- 7.4 Installatiemanager hanteert geen vaste norm voor de hoeveelheid Gegevens die Gebruiker of Gebruikers bij het gebruik van de Applicatie mogen verwerken. Dit betekent niet dat een onbeperkte hoeveelheid Gegevens bij gebruik van de Applicatie is toegestaan. Bij een hoger dan gemiddeld gebruik van een Omgeving ten opzichte van het aantal Gebruikers, zal Installatiemanager Gebruiker daarvan in kennis stellen. Als Gebruiker het gebruik in dat geval niet weet te verminderen, is Installatiemanager gerechtigd de vergoeding, zoals bedoeld in artikel 9 te verhogen.
- 7.5 Installatiemanager is niet verplicht mee te werken aan het overzetten van Gegevens van Gebruiker van een andere Applicatie naar de Omgeving, noch van de Omgeving naar een andere Applicatie. Installatiemanager is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige schade die Gebruiker lijdt bij het overzetten van Gegevens.
- 7.6 Gebruiker en/of Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de (toegang tot) Gegevens en het behoud daarvan. Behoudens voor zover dit een verzoek op basis van artikel 15 tot en met 18 en artikel 20 tot en met 22 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming betreft, is Installatiemanager niet gehouden te voldoen aan enig verzoek van Gebruiker, Gebruiker of een derde tot het inzien, terughalen en/of afgeven van (verwijderde) Gegevens. Indien Installatiemanager voldoet aan een verzoek tot inzage, terughalen en/of afgifte van Gegevens aan Gebruiker geschiedt dit op basis van een inspanningsverplichting en is Installatiemanager gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen.
- 7.7 Installatiemanager is gerechtigd als voorwaarden voor een verzoek tot inzage en/of afgifte van Gegevens te stellen dat dit verzoek afkomstig is van (I) de tekeningsbevoegde bestuurders van de onderneming, gebaseerd op de gegevens zoals bekend bij de Kamer van Koophandel, (II) op basis van een rechtelijk bevel dan wel (III) een andere bevoegde autoriteit.

Artikel 8. Ondersteuning niet zijnde een aanvullende dienst

- 8.1 Installatiemanager verleent ondersteuning aan Gebruikers. Ondersteuning omvat eerstelijns ondersteuning, waaronder het verlenen van algemene assistentie bij het gebruik van de Applicatie, uitleg van de documentatie, hulp bij het correct laten functioneren van de Applicatie. Daarnaast wordt correctief onderhoud gepleegd door Installatiemanager.
- 8.2 Onder ondersteuning is niet begrepen het (volledig) uitleggen van de toepassingsmogelijkheden van de Applicatie aan Gebruikers, advisering omtrent inrichting en/of beveiliging van werkstations en/of infrastructuur, of het instellen of ontwikkelen van templates en/of sjablonen. Ook wordt geen ondersteuning verleend met betrekking tot andere software of Applicatie en dan de Applicatie van Installatiemanager of voor gebruik van de Applicatie op mobiele apparaten.
- 8.3 De ondersteuning wordt verleend per email, telefonisch of op locatie bij de Gebruiker of op het kantoor van Installatiemanager. Telefonische ondersteuning wordt verleend aan alle Gebruikers en uitsluitend tijdens Servicetijden. Installatiemanager zal zich ervoor inspannen vragen adequaat te beantwoorden en de Gebruiker te adviseren. Installatiemanager staat echter niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording van de vragen en/of het gegeven advies aan Gebruiker.
- 8.4 Vragen over de wijze van boeken of boekhoudkundige regels worden niet in behandeling genomen. Verzoeken om ondersteuning ten aanzien van het zelf ontwikkelen of aanpassen van templates worden niet gezien als ondersteuning maar kunnen als een aanvullende dienst worden uitgevoerd door Installatiemanager.
- 8.5 Voor het verlenen van ondersteuning kan het nodig zijn dat Installatiemanager de computer van Gebruiker van afstand bestuurt ('overname' van de computer). Om de overname mogelijk te maken moet Gebruiker via de door Installatiemanager aangewezen software, met gebruik van een sessie-afhankelijk gebruikersnaam en wachtwoord, toegang verlenen aan de medewerker van Installatiemanager tot de computer van Gebruiker. Gebruiker zal ten behoeve van deze overname alle door Installatiemanager verzochte medewerking verlenen.
- 8.6 Installatiemanager is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit, of het gevolg is van het verlenen van ondersteuning zoals bedoeld in dit artikel, waaronder maar niet beperkt tot de support op afstand, het beantwoorden van vragen, adviseren en overname van de computer of ander apparaat van Gebruiker.
- 8.7 Indien Gebruikers van Gebruiker, naar het oordeel van Installatiemanager, bovenmatig ondersteuning verzoeken voor dezelfde of een soortgelijke vraag en/of verzoek, kan Installatiemanager hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen.
- 8.8 Ondersteuning wordt verleend vanuit een vestiging van Installatiemanager. Gebruiker zal Installatiemanager en door haar ingeschakelde derden toegang verlenen tot de Omgeving en hen toestaan daarin de wijzigingen aan te brengen ten behoeve van de ondersteuning alsmede, indien noodzakelijk, toegang verschaffen tot de fysieke locatie van Gebruiker.
- 8.9 Installatiemanager maakt gebruik van een back-upsysteem op onder andere een alternatieve locatie. De Gebruiker aanvaardt dat het back-upsysteem alleen de functionaliteiten en overige eigenschappen bevat en dat de Gegevens enkel op de wijze worden opgeslagen en geplaatst zoals hij aantreft in de Applicatie op het moment van gebruik van de Applicatie (op "as is" basis). Gebruiker en/of Gebruiker kan op deze back-up Gegevens en/of overig materiaal inzien. Bewerking van de Gegevens of overige materiaal is echter uitgesloten. Indien de hoofd-locatie om welke reden dan ook (tijdelijk) niet bereikbaar is kan Installatiemanager besluiten de Applicatie uitsluitend aan te bieden via het back-upsysteem.
- 8.10 Installatiemanager is nooit gehouden een back-up terug te lezen en/of enig ander onderzoek te doen met betrekking tot back-up en/of logfiles, maar is daar te allen tijde toe bevoegd voor zover zij dit nodig acht. Installatiemanager kan op verzoek van Gebruiker over gaan tot het teruglezen van en/of onderzoek doen met betrekking tot een back-up en/of logfiles dan wel gehele terugplaatsing

- van de back-up. Voor het uitlezen, onderzoeken en terugplaatsen van een back-up en/of logfile zal Installatiemanager aanvullende kosten in rekening brengen bij Gebruiker.
- 8.11 Installatiemanager is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige of te late verzending of ontvangst van een Melding, veroorzaakt door gebrekkige functionering van telecom of apparatuur van Gebruiker of een derde.
- 8.12 Installatiemanager bepaalt welke medewerker een Melding behandelt. Gebruiker kan niet verlangen dat hij te woord wordt gestaan of een Melding wordt behandeld door een specifieke persoon.
- 8.13 Installatiemanager is gerechtigd, nadat zij Gebruiker daarover heeft geïnformeerd, kosten in rekening te brengen voor de behandeling van een Melding en/of andere ondersteuning die Installatiemanager heeft verleend aan Gebruiker of Gebruiker.
- 8.14 Installatiemanager is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige schade die Gebruiker lijdt of zal lijden bij het bieden van ondersteuning ingevolge dit artikel.
- 8.15 Ondersteuning anders dan hetgeen in dit artikel is genoemd, wordt beschouwd als een aanvullende dienst. Op aanvullende diensten zijn aanvullende afspraken en voorwaarden van toepassing.

Artikel 9. Vergoeding

De vergoedingen voor een Pakket zijn per maand of jaarlijks vooraf verschuldigd. Installatiemanager zal Gebruiker maandelijks of jaarlijks een factuur sturen voor het gebruik van de Applicatie in de komende maand of het komende jaar.

Artikel 10. Betaling

- 10.1 De vergoedingen zoals door Gebruiker verschuldigd voor het gebruik van de Applicatie zijn genoemd in de Prijslijst. Deze prijzen zijn in euro's en exclusief BTW. Installatiemanager verstuurt maandelijks of jaarlijk de factuur aan Gebruiker per e-mail. Indien Gebruiker de factuur per post wenst te ontvangen is Installatiemanager gerechtigd hiervoor administratiekosten in rekening te brengen.
- 10.2 Installatiemanager is gerechtigd om haar prijzen voor de Applicatie jaarlijks te verhogen met een percentage dat gelijk is aan de stijging van de consumentenprijzen van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek en naar boven af te ronden op bedragen in hele euro's. Indien Installatiemanager een jaarlijkse verhoging niet heeft doorgevoerd blijft Installatiemanager gerechtigd deze bij een latere verhoging mee te nemen.
- 10.3 Gebruiker dient de facturen van Installatiemanager binnen veertien (14) dagen na dagtekening van de factuur te voldoen. Een elektronisch verzonden factuur wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending daarvan. Een per post verzonden factuur wordt geacht te zijn ontvangen binnen twee (2) werkdagen na poststempel indien de geadresseerde gevestigd is in de Benelux, dan wel binnen vijf (5) werkdagen na poststempel indien de geadresseerde buiten de Benelux is gevestigd.
- 10.4 Indien Gebruiker bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dat binnen twee (2) weken na de factuurdatum aan Installatiemanager kenbaar te maken per post (Berg en Bos 7, 8051 AK Hatterm) of per e-mail (info@installatiemanager.nl). Bezwaar tegen (een deel van) de factuur schort de betalingsverplichting van Gebruiker niet op.
- 10.5 Indien binnen de termijn van artikel 10.4 geen bezwaar wordt gemaakt tegen (een deel van) de factuur, staat de verschuldigdheid van het factuurbedrag vast. Bij niet tijdige betaling is Gebruiker in verzuim. Niet tijdige betaling geldt als wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst.

- 10.6 Installatiemanager kan Gebruiker verzoeken te betalen door middel van automatische incasso. In dat geval wordt het gefactureerde bedrag afgeschreven van de bankrekening van Gebruiker op de factuurdatum. Als Gebruiker niet instemt met automatische incasso, geen betaling plaatsvindt, of de incasso wordt gestorneerd, is Installatiemanager gerechtigd een administratievergoeding aan Gebruiker in rekening te brengen van maximaal € 5,- per factuur.
- 10.7 Betalingen door Gebruiker strekken in de eerste plaats ter voldoening van de oudste nog openstaande factuur van Installatiemanager, ook als Gebruiker de betaling voor een ander doel wil aanwenden. Gebruiker is niet gerechtigd enig door haar verschuldigd bedrag in te houden of te verrekenen of de betaling daarvan op te schorten.
- 10.8 Indien Gebruiker de gehele factuur niet tijdig voldoet zal Installatiemanager aan Gebruiker eenmaal (1x) een herinnering sturen, waarin aan Gebruiker wederom een betalingstermijn wordt gegund. Indien na deze herinnering de (volledige) factuur nog niet betaald is gaat Installatiemanager over tot aanmaning van Gebruiker, waarbij de administratievergoeding in rekening wordt gebracht, zoals bedoeld in artikel 10.6 en een termijn wordt gegund. Indien naar aanleiding van deze aanmaning geen (volledige) betaling van de factuur plaatsvindt, verstrekt Installatiemanager aan Gebruiker een laatste waarschuwing, met een laatste termijn. Na het verstrijken van deze termijn is Installatiemanager gerechtigd de maatregelen te treffen, zoals bedoeld in artikel 10.9.
- 10.9 Als Gebruiker een factuur van Installatiemanager niet tijdig betaalt, is Installatiemanager gerechtigd:
- vanaf 14 (veertien) dagen na het versturen van de tweede herinnering, zoals bedoeld in artikel 10.8, in de Omgeving door middel van berichtgeving en/of op andere wijze kenbaar te maken aan Gebruikers dat een of meerdere facturen uit hoofde van de overeenkomst nog niet (geheel) zijn voldaan;
 - over het verschuldigde bedrag rente in rekening te brengen tegen een percentage gelijk aan 1% per maand vanaf de dag van de opeisbaarheid tot de dag van betaling. Installatiemanager is tevens gerechtigd, in plaats van deze rente, wettelijke rente ex artikel 6:119a BW van Gebruiker te vorderen;
 - de toegang van Gebruiker tot de Applicatie op te schorten tot Gebruiker haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, indien Gebruiker geen bezwaar heeft gemaakt tegen de factuur ingevolge artikel 10.4 alsmede het proces, zoals bedoeld in artikel 10.8 is doorlopen.
- 10.10 Installatiemanager is gerechtigd activeringskosten in rekening te brengen indien Gebruiker, na voldoening van haar betalingsverplichting, opnieuw gebruik wenst te maken van de Applicatie nadat de Applicatie overeenkomstig dit artikel 10.9 sub c is opgeschort.
- 10.11 Alle door Gebruiker aan Installatiemanager verschuldigde bedragen worden onmiddellijk opeisbaar bij opzegging van het Pakket/de Overeenkomst.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Iedere aansprakelijkheid van Installatiemanager uit hoofde van een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst onrechtmatige daad of uit andere hoofde, is per contractjaar beperkt tot het bedrag dat door Gebruiker in dat contractjaar aan abonnementskosten is betaald.
- 11.2 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Installatiemanager wordt gemeld. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 11.3 De in artikel 11.1 genoemde beperking komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Installatiemanager of diens leidinggevenden ("eigen handelen").

Artikel 12. Vrijwaring

Gebruiker zal Installatiemanager schadeloos stellen voor alle schade die Installatiemanager lijdt of zal lijden en alle kosten die Installatiemanager maakt of zal maken (waaronder begrepen advocaatkosten) ten gevolge van:

- a. een vordering van een derde wegens niet geoorloofd gebruik van de Applicatie of wijzigingen aan de Applicatie door Gebruiker;
- b. tekortkomingen van Gebruiker en/of Gebruiker in het gebruik van de Applicatie;
- c. vorderingen van derden wegens onrechtmatige opslag of uitwisseling van Gegevens via de Applicatie door Gebruiker of een Gebruiker;

Artikel 13. Intellectuele Eigendomsrechten

- 13.1 Alle IE-rechten op de Website en de Applicatie, waaronder begrepen het functionele en technische ontwerp, de vormgeving, de programmering, de database opbouw, de gebruiksmogelijkheden en de broncode van de Applicatie, en alle daarmee verband houdende documenten berusten uitsluitend bij Installatiemanager of haar licentiegever(s). De levering of het gebruik van de Applicatie of enige andere Applicatie of product door Installatiemanager heeft geen overdracht van enige IE-rechten aan Gebruiker of Gebruiker tot gevolg.
- 13.2 Alle rechten van welke aard dan ook, waaronder de IE-rechten, met betrekking tot de Gegevens in een Omgeving en/of Administratie berusten bij Gebruiker. Door het invoeren van Gegevens in de Omgeving verstrekt Gebruiker aan Installatiemanager een kosteloze en wereldwijde licentie voor het gebruik van die Gegevens ter uitvoering van de Applicatie.

Artikel 14. Geheimhouding

Installatiemanager en de medewerkers van Installatiemanager zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle Gegevens in de Omgeving en alle informatie die daaraan kan worden ontleend. Installatiemanager en Gebruiker zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie over elkaars bedrijf, tenzij expliciet toestemming tot openbaarmaking is gegeven, dan wel expliciet op of bij de informatie is vermeld dat deze niet vertrouwelijk is.

Artikel 15. Privacy

- 15.1 Het gebruik van de Applicatie kan de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. Installatiemanager fungeert daarbij als verwerker zoals bedoeld in artikel 4 onder 8 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Gebruiker wordt met betrekking tot de Omgeving aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 4 onder 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zal alle daaruit voortvloeiende verplichtingen naleven. Indien vereist, zullen Partijen een aparte verwerkersovereenkomst opstellen.
- 15.2 Het is Installatiemanager toegestaan een kopie van de Omgeving, voor zover deze ziet op relatie en project gerelateerde Gegevens, te gebruiken in de testdatabase om de werking van de Omgeving te controleren of een update van de Applicatie te testen, waaronder mede verstaan teneinde een Storing en/of andere problemen te reproduceren.
- 15.3 Gebruiker zal passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Gebruikers gebruik maken van beveiligingssoftware die gewoonlijk op een computer is geïnstalleerd, zoals antivirus, anti-spam, anti-spyware, anti-malware, anti-phishing en firewall software, en van de beveiligingsmiddelen die Installatiemanager ter beschikking stelt.

- 15.4 Gebruiker vrijwaart Installatiemanager tegen claims van derden die voortkomen of verband houden met de verwerking van Gegevens en/of (andere) persoonsgegevens.

Artikel 16. Duur en beëindiging

- 16.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimumduur van één (1) jaar.
- 16.2. De overeenkomst kan met inachtneming van de voornoemde minimumduur door Gebruiker worden opgezegd tegen het einde van een maand met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste dertig (30) dagen.
- 16.3 Onverminderd enig ander recht van de desbetreffende Partij, is elk van de Partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien de andere Partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en zijn verplichtingen niet alsnog nakomt binnen dertig (30) dagen nadat hij schriftelijk in gebreke is gesteld, tenzij ingebrekestelling niet is vereist.
- 16.4 Installatiemanager is, naast de ontbindingsmogelijkheden van artikel 16.3, gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, te ontbinden indien:
- Gebruiker niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting, het proces, zoals bedoeld in artikel 10.8 is doorlopen en Gebruiker geen bezwaar heeft gemaakt tegen de factuur, zoals bedoeld in artikel 10.4;
 - Gebruiker handelt in strijd met het de overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden, waaronder, maar niet beperkt tot, artikel 5.3, 5.4, 8.8, artikel 14 en 15.6; of
 - Gebruiker in staat van faillissement of in surseance van betaling verkeert, of een soortgelijke maatregel naar buitenlands recht van toepassing is, of haar bedrijf heeft gestaakt.
- 16.5 Zodra het Abonnement om wat voor reden dan ook eindigt:
- heeft Gebruiker geen toegang meer tot de Applicatie;
 - eindigt het recht van Gebruiker om gebruik te maken van de Applicatie en zal Gebruiker ieder gebruik van de Applicatie onmiddellijk staken en gestaakt houden;
 - is Installatiemanager niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de Gegevens, maar zal deze nog minimaal 60 dagen bewaren, in de Omgeving. Gebruiker kan uitsluitend voor eindiging van het Abonnement de Gegevens downloaden vanuit de Omgeving en/of de Gegevens op andere wijze van Installatiemanager verkrijgen, ter beoordeling van Installatiemanager. De kosten die verbonden zijn aan de download en/of verstrekking van de Gegevens zal Installatiemanager aan Gebruiker in rekening brengen; en
 - blijven alle bedingen ten aanzien waarvan is overeengekomen of het de bedoeling is dat deze na de beëindiging voortduren onverminderd van kracht, waaronder, maar niet beperkt tot artikel 7, 11, 12, 13 en 14 .

Artikel 17. Overmacht

- 17.1 Een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst kan niet aan Installatiemanager worden toegerekend en Installatiemanager zal niet gehouden zijn tot enige schadevergoeding als de tekortkoming het gevolg is van overmacht op voet van 6:75 BW. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen tekortkomingen van leveranciers van Installatiemanager die zelf in overmacht verkeren, elektriciteit-, internet-, telefoon-, kabel- en enige andere verbindingstoringen, storingen uit graafwerkzaamheden anders dan in opdracht van Installatiemanager, DDOS-, Ransomware- of service aanvallen, licentieweigering, overheidsmaatregelen, voorschriften en stakingen, alsook andere gebeurtenissen waardoor Installatiemanager buiten zijn macht redelijkerwijs niet in staat is tot levering.

- 17.2 In geval van een Ransomware aanval is Installatiemanager in geen geval gehouden tot betaling van een losgeldsom. Het niet betalen van een losgeldsom wordt in geen geval beschouwd als een tekortkoming van Installatiemanager en levert geen schadeplichtigheid jegens de Gebruiker op.
- 17.3 Als een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst door Installatiemanager ten gevolge van overmacht langer dan 14 dagen duurt, kunnen beide Partijen het Abonnement beëindigen, mits zij hun voornemen om tot beëindiging over te gaan tenminste 14 dagen voor de beëindiging hebben medegedeeld en Installatiemanager de nakoming van het Abonnement in de tussentijd niet heeft hervat.

Artikel 18. Diversen

- 18.1 Alle kennisgevingen van Gebruiker aan Installatiemanager moeten schriftelijk plaatsvinden en kunnen worden gedaan per e-mail naar info@installatiemanager.nl. Gebruiker heeft de bewijslast dat een e-mail of andere schriftelijke mededeling door Installatiemanager is ontvangen. Alle kennisgevingen aan Gebruiker kunnen worden gedaan door middel van een e-mail of een bericht in de Applicatie.
- 18.2 Gebruiker mag zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Installatiemanager niet overdragen of verpanden.
- 18.3 Installatiemanager is gerechtigd, indien zij daarvoor redelijke gronden heeft, waaronder ten behoeve van de continuïteit van de Applicatieverlening van Installatiemanager, haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan derden, dan wel de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden.
- 18.4 Op de overeenkomst en alle andere overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.
- 18.5 De Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle, is exclusief bevoegd om kennis te nemen van geschillen met betrekking tot de inhoud en uitvoering van de overeenkomst en alle nadere overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen Partijen.