

Algemene voorwaarden

Tilto (hierna: Tilto) is gevestigd aan Eerste Stichting 6, 5841 DA Oploo, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 86591606.

Deel I - Algemeen

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding, offerte of voorstel van Tilto aan Opdrachtgever met betrekking tot het verrichten van Diensten.
3. Diensten: alle door Tilto aangeboden en uitgevoerde werkzaamheden, waaronder mede inbegrepen het ontwerpen, ontwikkelen, leveren, aanpassen, hosten, onderhouden, beheren en ondersteunen van websites, webshops, software, applicaties, koppelingen, databases, documentatie en aanverwante digitale oplossingen.
4. Tilto: de besloten onderneming die onder de handelsnaam Tilto opereert, gevestigd is aan Eerste Stichting 6, 5841 DA Oploo en is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 86591606.
5. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met wie Tilto een Overeenkomst heeft gesloten, wenst te sluiten of aan wie Tilto een Aanbod heeft uitgebracht.
6. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Tilto en Opdrachtgever, alsmede iedere wijziging of aanvulling daarop, op grond waarvan Tilto Diensten verricht of zal verrichten ten behoeve van Opdrachtgever.
7. Werken: alle door Tilto in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde, geleverde, gewijzigde of ter beschikking gestelde websites, webshops, software, applicaties, databestanden, ontwerpen, documentatie, koppelingen, bronbestanden en overige resultaten van dienstverlening.
8. Onderhoudsabonnement: de Overeenkomst op grond waarvan Tilto gedurende een bepaalde periode onderhouds-, support- en/of beheerwerkzaamheden verricht met betrekking tot bestaande Werken.
9. Schriftelijk: onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden mede verstaan communicatie per e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaan.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Tilto, iedere Overeenkomst tussen Tilto en Opdrachtgever en alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende opdrachten, gewijzigde opdrachten, vervolgoopdrachten en Onderhoudsabonnementen.
5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

TILTO

6. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
7. Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op rechtsverhoudingen met Opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Indien Tiltto in een uitzonderlijk geval Diensten verricht voor een consument, gelden deze algemene voorwaarden slechts voor zover deze niet in strijd zijn met dwingendrechtelijke consumentenbescherming.
8. Indien Tiltto niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Tiltto het recht verliest om in andere gevallen alsnog strikte naleving te verlangen.

Artikel 3 - Het aanbod en offertes

1. Alle door Tiltto uitgebrachte Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is aangegeven.
2. Een Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten, alsmede - voor zover van toepassing - de prijs, de wijze van facturatie, de verwachte uitvoeringsduur en hetgeen uitdrukkelijk binnen de Diensten is inbegrepen.
3. Kennelijke vergissingen, verschrijvingen, fouten of omissies in een Aanbod binden Tiltto niet.
4. Een Aanbod is geldig gedurende 30 dagen na de datum van verzending, tenzij in het Aanbod een andere termijn is vermeld.
5. Een samengesteld Aanbod verplicht Tiltto niet tot uitvoering van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Door Tiltto verstrekte tekeningen, ontwerpen, afbeeldingen, plannings, tijdsinschattingen, omschrijvingen en overige gegevens in het kader van een Aanbod zijn indicatief en kunnen niet worden aangemerkt als bindende garanties, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
7. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten, aanvullende werkzaamheden of toekomstige overeenkomsten.

Artikel 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod van Tiltto Schriftelijk aanvaardt, dan wel wanneer Tiltto op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering van de Diensten aanvangt.
2. Indien Opdrachtgever niet expliciet Schriftelijk akkoord geeft op een Aanbod, maar desondanks instemt met of de indruk wekt in te stemmen met de uitvoering van de Diensten door Tiltto, wordt het betreffende Aanbod geacht te zijn aanvaard.
3. Tiltto is niet gehouden een aanvaarding te accepteren indien deze afwijkt van het Aanbod. In dat geval komt de Overeenkomst pas tot stand indien Tiltto de afwijkende aanvaarding Schriftelijk bevestigt.
4. Indien meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen gezamenlijk als Opdrachtgever optreden, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit de Overeenkomst.
5. De Overeenkomst wordt aangegaan met Tiltto als onderneming. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 5 - Duur van de overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die voortvloeit uit de aard en inhoud van de overeengekomen Diensten, tenzij partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een eenmalige opdracht, eindigt de Overeenkomst van rechtswege nadat de overeengekomen Diensten zijn verricht en aan de betalingsverplichtingen is voldaan, onverminderd bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst voort te duren.

TILTO

1. Indien de Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, is tussentijdse opzegging niet mogelijk, tenzij partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen of de wet dwingendrechtelijk anders bepaalt.
2. Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door ieder der partijen Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
3. Indien Opdrachtgever een Overeenkomst voor bepaalde tijd voortijdig beëindigt of annuleert zonder dat daarvoor een rechtsgeldige grond bestaat, is TiltO gerechtigd de reeds verrichte werkzaamheden, reeds gemaakte kosten, gereserveerde capaciteit en het redelijkerwijs te verwachten omzetverlies aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Het bepaalde in dit artikel laat het recht van TiltO onverlet om de Overeenkomst op te schorten, te ontbinden of te beëindigen op grond van deze algemene voorwaarden of de wet.

Artikel 6 - Uitvoering van de Diensten

1. TiltO zal de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Alle Diensten van TiltO worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
3. TiltO is gerechtigd de wijze waarop de Diensten worden uitgevoerd naar eigen technisch en organisatorisch inzicht te bepalen, mits dit past binnen de aard en inhoud van de Overeenkomst.
4. Door TiltO opgegeven termijnen voor de uitvoering van de Diensten zijn indicatief en gelden nimmer als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
5. TiltO is gerechtigd de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten indien Opdrachtgever niet tijdig alle voor de uitvoering noodzakelijke gegevens, medewerking, toegang of goedkeuring verstrekt.
6. TiltO is niet gehouden aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien deze naar het oordeel van TiltO buiten de reikwijdte van de Overeenkomst vallen, strijdig zijn met wet- of regelgeving, in strijd zijn met de professionele standaard van TiltO of de behoorlijke uitvoering van de Diensten kunnen belemmeren.
7. Indien TiltO werkzaamheden verricht op locatie van Opdrachtgever of gebruik maakt van door Opdrachtgever aangewezen accounts, systemen, hostingomgevingen of andere infrastructuur, komt het risico van storingen, beperkingen, onjuistheden of ontoegankelijkheid van die omgeving voor rekening en risico van Opdrachtgever, tenzij de oorzaak uitsluitend aan TiltO is toe te rekenen.

Artikel 7 - Verplichtingen van opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal TiltO steeds tijdig alle gegevens, documenten, toegang, inloggegevens, materialen en overige medewerking verstrekken die TiltO redelijkerwijs nodig heeft voor de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door haar aan TiltO verstrekte gegevens en materialen, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat door haar verstrekte accounts, systemen, software, hostingomgevingen, koppelingen en overige voorzieningen geschikt en beschikbaar zijn voor de uitvoering van de Diensten.
4. Indien voor de uitvoering van de Diensten toestemming, licenties, goedkeuringen of medewerking van derden vereist zijn, draagt Opdrachtgever zelf zorg voor het tijdig verkrijgen daarvan.
5. Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig aan haar verplichtingen als bedoeld in dit artikel voldoet, is TiltO gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en de daardoor ontstane kosten, vertraging en meerwerk aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
6. Opdrachtgever is gehouden wijzigingen in relevante omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Diensten onverwijld aan TiltO mede te delen.

7. Indien Opdrachtgever zelfstandig of door derden wijzigingen laat uitvoeren aan door Tilto geleverde Werken, systemen of omgevingen zonder voorafgaand overleg met en goedkeuring van Tilto, geschiedt dit geheel voor eigen risico van Opdrachtgever. Tilto is in dat geval gerechtigd ondersteuning, herstel of verder onderhoud te weigeren dan wel uitsluitend tegen meerprijs te verrichten.

Artikel 8 - Inschakeling van derden

1. Tilto is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen.
2. Indien Tilto bij de uitvoering van de Diensten gebruik maakt van diensten, software, infrastructuur, applicaties, hosting, plug-ins, koppelingen of andere voorzieningen van derden, is Tilto gerechtigd de daarvoor geldende voorwaarden en beperkingen van die derden mede van toepassing te laten zijn op de Overeenkomst.
3. Tilto is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, storingen, prijswijzigingen, beleidswijzigingen of beëindiging van dienstverlening van door Opdrachtgever voorgeschreven of door de aard van de Diensten noodzakelijke derden, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Tilto.
4. Indien een derde die door Tilto wordt ingeschakeld kosten in rekening brengt in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, is Tilto gerechtigd deze kosten aan Opdrachtgever door te belasten, mits dit vooraf is overeengekomen of uit de aard van de Overeenkomst voortvloeit.
5. Tilto zal bij de keuze voor in te schakelen derden de zorg betrachten die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar mag worden verlangd.

Artikel 9 - Meerwerk en wijzigingen

1. Alle wijzigingen in of aanvullingen op de Overeenkomst, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, die leiden tot extra werkzaamheden, aanvullende prestaties, gewijzigde planning of extra kosten, gelden als meerwerk.
2. Tilto is gerechtigd meerwerk afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening te brengen op basis van het overeengekomen uurtarief, een aanvullende offerte of nacalculatie, zulks naar keuze van Tilto.
3. Van meerwerk is in ieder geval sprake indien:
 - a. de door Opdrachtgever verstrekte informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn;
 - b. de wensen, specificaties of eisen van Opdrachtgever wijzigen;
 - c. aanvullende functionaliteiten, koppelingen, revisies of optimalisaties worden verzocht;
 - d. werkzaamheden noodzakelijk blijken als gevolg van handelen of nalaten van Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden.
4. Tilto zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren indien zij van oordeel is dat sprake is van meerwerk.
5. Het ontbreken van een voorafgaande Schriftelijke opdracht tot meerwerk laat de aanspraak van Tilto op vergoeding daarvan onverlet indien Opdrachtgever redelijkerwijs had moeten begrijpen dat sprake was van aanvullende werkzaamheden.
6. Wijzigingen in de Overeenkomst kunnen gevolgen hebben voor de overeengekomen planning, oplevertermijnen en prijs. Tilto is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dergelijke wijzigingen.

Artikel 10 - Prijzen en betaling

1. Alle door Tilto gehanteerde prijzen en tarieven zijn in euro's. Tilto is vrijgesteld van omzetbelasting (btw) op grond van de Kleineondernemersregeling (KOR), tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Tilto is gerechtigd werkzaamheden op basis van een vaste prijs, nacalculatie, abonnementstarief of een combinatie daarvan in rekening te brengen, afhankelijk van hetgeen partijen zijn overeengekomen.
3. Tenzij anders overeengekomen, zal Tilto haar facturen elektronisch verzenden.

TILTO

4. De betalingstermijn van facturen bedraagt 14 dagen na factuurdatum, tenzij op de factuur of in de Overeenkomst een andere betalingstermijn is vermeld.
1. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is zij van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag.
2. Alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die Tiltto moet maken ter verkrijging van voldoening buiten rechte of in rechte komen voor rekening van Opdrachtgever.
3. Tiltto is gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen, alsmede haar werkzaamheden afhankelijk te stellen van ontvangst van een voorschot of andere door haar verlangde zekerheid voor betaling.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd enige betalingsverplichting op te schorten of te verrekenen, behoudens voor zover dwingendrechtelijk anders is bepaald.
5. Bezwaren tegen een factuur dienen binnen de betalingstermijn Schriftelijk en gemotiveerd aan Tiltto kenbaar te worden gemaakt. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op, tenzij Tiltto Schriftelijk anders bevestigt.
6. Tiltto is gerechtigd haar tarieven periodiek te wijzigen. Tariefswijzigingen gelden niet voor reeds overeengekomen vaste prijzen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of de wijziging voortvloeit uit wet- en regelgeving of een verhoging van door derden opgelegde kosten.
7. Tiltto is gerechtigd de tarieven voor doorlopende Diensten, waaronder in ieder geval Onderhoudsabonnementen, hosting, beheer en support, jaarlijks per 1 januari te indexeren op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens, of een daarvoor in de plaats tredende index.
8. Een indexering als bedoeld in het vorige lid geldt niet als een inhoudelijke wijziging van de Overeenkomst en geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding, opzegging, opschorting of schadevergoeding.

Artikel 11 - Opschorting en ontbinding

1. Tiltto is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten indien Opdrachtgever enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichting niet, niet tijdig of niet volledig nakomt.
2. Tiltto is voorts gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten indien na het sluiten van de Overeenkomst omstandigheden ter kennis van Tiltto komen die goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever haar verplichtingen niet zal nakomen.
3. Indien Opdrachtgever in verzuim verkeert ten aanzien van enige betalingsverplichting, is Tiltto gerechtigd de toegang tot systemen, accounts, omgevingen, hosting, support, onderhoud en andere Diensten tijdelijk te beperken of op te schorten, voor zover dit naar het oordeel van Tiltto proportioneel is.
4. Opschorting door Tiltto laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet.
5. Tiltto is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien Opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en, na een deugdelijke Schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn voor nakoming is gesteld, nalaat haar verplichtingen alsnog na te komen.
6. Tiltto is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of te beëindigen zonder nadere ingebrekestelling indien Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling aanvraagt, haar onderneming liquideert of staakt, op haar vermogen beslag wordt gelegd dat niet binnen redelijke termijn wordt opgeheven, dan wel anderszins aannemelijk is dat Opdrachtgever niet langer aan haar verplichtingen zal kunnen voldoen.
7. In geval van ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst zijn alle reeds door Tiltto verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en opeisbare vorderingen onmiddellijk verschuldigd.

Artikel 12 - Overmacht

1. TiltO is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan iedere omstandigheid buiten de macht van TiltO waardoor de nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van TiltO kan worden verlangd, waaronder begrepen storingen in of uitval van internet, netwerken, telecommunicatievoorzieningen, stroomvoorzieningen, hostingdiensten, cloudomgevingen, software van derden, beschikbaarheid van leveranciers, overheidsmaatregelen, ziekte van personeel, stakingen, brand, waterschade, cyberincidenten en overige stagnaties in de normale bedrijfsvoering.
3. In geval van overmacht is TiltO gerechtigd haar verplichtingen op te schorten voor de duur van de overmachtsituatie.
4. Indien de overmachtsituatie langer dan negentig dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk Schriftelijk te beëindigen, zonder dat daardoor een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.
5. Indien TiltO ten tijde van het intreden van de overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze nog gedeeltelijk kan nakomen, is TiltO gerechtigd het reeds uitgevoerde dan wel uitvoerbare gedeelte afzonderlijk te factureren.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van TiltO is beperkt tot vergoeding van directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
2. TiltO is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade wegens verlies van gegevens, schade door het niet of beperkt beschikbaar zijn van systemen, of schade als gevolg van aanspraken van derden.
3. TiltO is voorts niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:
 - a. onjuistheden, onvolledigheden of tekortkomingen in door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens;
 - b. storingen, uitval of fouten in systemen, infrastructuur, software, hosting, koppelingen of diensten van derden;
 - c. wijzigingen die door Opdrachtgever of door haar ingeschakelde derden zijn aangebracht in door TiltO geleverde Werken of omgevingen;
 - d. het niet opvolgen door Opdrachtgever van adviezen, instructies of aanbevelingen van TiltO;
 - e. beveiligingsincidenten, hacks, malware, phishing, datalekken of andere cyberincidenten die TiltO ondanks zorgvuldige uitvoering van haar Diensten niet heeft kunnen voorkomen.
4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever TiltO onvervuld, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontdekking van de schadeveroorzakende gebeurtenis, Schriftelijk en deugdelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor herstel wordt geboden.
5. Iedere vordering tot schadevergoeding jegens TiltO vervalt door verloop van twaalf maanden nadat Opdrachtgever bekend is geworden, of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met de schade en de daarvoor mogelijk aansprakelijke partij.
6. Indien en voor zover TiltO aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van TiltO wordt uitgekeerd.
7. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de aansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid van TiltO beperkt tot het bedrag dat door Opdrachtgever uit hoofde van de betreffende Overeenkomst in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis is betaald, met een maximum van EUR 10.000,00.

8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Tilto.

Artikel 14 - Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart Tilto tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst en die het gevolg zijn van door Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen, systemen, instructies of beslissingen.
1. Opdrachtgever vrijwaart Tilto in het bijzonder voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten, privacyrechten, persoonsgegevens, vertrouwelijke informatie, content, databestanden, licenties, software, afbeeldingen, teksten of andere materialen die door of namens Opdrachtgever aan Tilto ter beschikking zijn gesteld.
2. Indien Tilto uit hoofde van een aanspraak van derden wordt aangesproken, zal Opdrachtgever Tilto zowel buiten rechte als in rechte bijstaan en onverwijld al hetgeen doen dat in dat geval van haar verwacht mag worden.
3. Alle schade en kosten aan de zijde van Tilto die ontstaan in verband met dergelijke aanspraken van derden komen voor rekening van Opdrachtgever, waaronder mede begrepen de volledige kosten van juridische bijstand.

Artikel 15 - Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar verkrijgen vertrouwelijk te behandelen.
2. Als vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval aangemerkt alle informatie die als vertrouwelijk is aangeduid, alsmede alle informatie waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien en voor zover openbaarmaking van de betreffende informatie verplicht is op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak of een bindende aanwijzing van een bevoegde instantie.
4. Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt en slechts delen met werknemers of ingeschakelde derden voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Partijen zullen hun werknemers en door hen ingeschakelde derden die toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie een gelijkwaardige geheimhoudingsverplichting opleggen.
6. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 16 - Privacy en gegevensverwerking

1. Indien Tilto in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, zal zij deze persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming.
2. Opdrachtgever staat ervoor in dat zij gerechtigd is de betreffende persoonsgegevens aan Tilto te verstrekken en dat de verwerking daarvan in het kader van de Overeenkomst rechtmatig is.
3. Voor zover Tilto in het kader van de Overeenkomst optreedt als verwerker in de zin van de toepasselijke privacywetgeving, zullen partijen een verwerkersovereenkomst sluiten. Indien geen separate verwerkersovereenkomst is ondertekend, gelden de door Tilto gehanteerde standaardverwerkersbepalingen als overeengekomen en integraal onderdeel van de Overeenkomst.
4. Tilto zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter bescherming van persoonsgegevens, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard van de verwerkte gegevens en de aan de verwerking verbonden risico's.
5. Tilto is niet aansprakelijk voor boetes, claims of schade die het gevolg zijn van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtgever of door derden die onder verantwoordelijkheid

van Opdrachtgever handelen.

Artikel 17 - Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op door Tilto ontwikkelde of ter beschikking gestelde Werken, ontwerpen, documentatie, adviezen, offertes, voorstellen, concepten, templates, scripts, bronbestanden, software en overige materialen berusten uitsluitend bij Tilto of haar licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
1. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de door Tilto geleverde Werken en overige materialen, en uitsluitend voor het doel waarvoor deze aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.
2. Een gebruiksrecht komt Opdrachtgever uitsluitend toe nadat Opdrachtgever volledig heeft voldaan aan al haar betalingsverplichtingen uit hoofde van de betreffende Overeenkomst.
3. Indien partijen dit uitdrukkelijk en Schriftelijk overeenkomen, kunnen de rechten van intellectuele eigendom op specifiek en uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkeld maatwerk na volledige betaling aan Opdrachtgever worden overgedragen. Een dergelijke overdracht omvat nimmer de rechten op reeds bestaande of generieke bouwstenen, frameworks, libraries, templates, methoden, koppelingen, standaarden, tooling, open source software of componenten van derden, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit door Tilto geleverde materialen te verwijderen of te wijzigen.
5. Tilto is gerechtigd om algemene kennis, ervaring, ideeën, methoden, technieken en vaardigheden die zij bij de uitvoering van de Overeenkomst opdoet, vrij te gebruiken voor andere opdrachten, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt openbaar gemaakt.

Artikel 18 - Klachten

1. Opdrachtgever dient klachten over de uitvoering van de Diensten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen nadat zij het gebrek of de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, Schriftelijk en gemotiveerd aan Tilto kenbaar te maken.
2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op.
3. Tilto zal zich inspannen om een klacht binnen redelijke termijn te onderzoeken en daarop te reageren.
4. Indien Opdrachtgever niet tijdig klaagt, vervallen alle rechten en aanspraken van Opdrachtgever ter zake van het betreffende gebrek of de betreffende tekortkoming.

Artikel 19 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle rechtsverhoudingen tussen Tilto en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Tilto is gevestigd, tenzij dwingendrechtelijk anders is bepaald.

Deel II - Ontwikkeling van websites, webshops en software

Artikel 20 - Ontwikkeling van Werken

1. Indien Tilto in opdracht van Opdrachtgever Werken ontwikkelt, aanpast, configureert of oplevert, geschiedt dit uitsluitend op basis van de tussen partijen Schriftelijk overeengekomen specificaties, functionaliteiten en uitgangspunten.

TILTO

2. Tilto is niet gehouden functionaliteiten, eigenschappen of resultaten te realiseren die niet uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Tilto is gerechtigd bij de ontwikkeling van Werken gebruik te maken van bestaande bouwstenen, frameworks, templates, libraries, modules, scripts, standaarden, open source software en componenten van derden.
4. Tilto is gerechtigd naar eigen technisch inzicht keuzes te maken ten aanzien van de inrichting, structuur, programmeertaal, architectuur, databronnen, integraties en overige technische aspecten van het Werk, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
1. Door Tilto verstrekte ontwerpen, concepten, demo's, testversies, schetsen en voorbeelden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Tilto is niet aansprakelijk voor het niet functioneren van Werken indien dit het gevolg is van onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte input van Opdrachtgever, wijzigingen door derden, of omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Tilto liggen.

Artikel 21 - Medewerking, input en bronmaterialen

1. Opdrachtgever is gehouden alle voor de ontwikkeling van het Werk benodigde input, inhoud, bronmaterialen, gegevens, wensen, specificaties, feedback en beslissingen tijdig en volledig aan Tilto ter beschikking te stellen.
2. Opdrachtgever staat ervoor in dat de door haar verstrekte bronmaterialen, content, gegevens, teksten, afbeeldingen, video's, databestanden, inloggegevens en overige materialen rechtmatig mogen worden gebruikt en geen inbreuk maken op rechten van derden.
3. Tilto is niet gehouden de juistheid, volledigheid, geschiktheid of juridische toelaatbaarheid van de door Opdrachtgever aangeleverde materialen te onderzoeken.
4. Indien Opdrachtgever niet tijdig de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde input, feedback, goedkeuringen of materialen verstrekt, is Tilto gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten en de daaruit voortvloeiende vertraging en kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Indien Tilto op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verricht met gebruikmaking van door Opdrachtgever of derden aangeleverde systemen, accounts, plug-ins, datasets, koppelingen of software, geschiedt dit geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever voor zover de oorzaak van enige tekortkoming daarin is gelegen.

Artikel 22 - Planning, fasering en oplevertermijnen

1. Door Tilto opgegeven planningen, faseringen, doorlooptijden, oplevermomenten en andere termijnen zijn steeds indicatief, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk als fataal overeengekomen.
2. Tilto is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst in fasen te laten plaatsvinden en iedere fase afzonderlijk op te leveren en te factureren.
3. Indien de uitvoering van de werkzaamheden afhankelijk is van tijdige input, feedback, goedkeuring of medewerking van Opdrachtgever, wordt iedere door Tilto opgegeven termijn automatisch verlengd met de periode van vertraging die daardoor ontstaat.
4. Overschrijding van een planning, doorlooptijd of oplevertermijn geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding of opschorting, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Indien naar het oordeel van Tilto voor de verdere uitvoering van de Overeenkomst eerst goedkeuring van een eerdere fase noodzakelijk is, is Tilto gerechtigd de volgende fase op te schorten totdat Opdrachtgever die goedkeuring heeft verleend.

Artikel 23 - Oplevering en aanvaarding

1. Een Werk geldt als opgeleverd op het moment dat Tilto aan Opdrachtgever mededeelt dat het Werk gereed is voor gebruik, beoordeling, test of livegang, dan wel op het moment dat Opdrachtgever het Werk feitelijk in gebruik neemt.
2. Opdrachtgever dient het opgeleverde Werk binnen veertien dagen na oplevering te beoordelen en Tilto Schriftelijk en gemotiveerd te informeren indien het Werk niet aan de Overeenkomst voldoet.
3. Indien Opdrachtgever niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn Schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maakt, wordt het Werk geacht te zijn aanvaard.
4. Geringe afwijkingen, fouten of gebreken die redelijkerwijs niet aan ingebruikname van het Werk in de weg staan, vormen geen grond voor onthouding van aanvaarding.
5. Indien het Werk in fasen wordt opgeleverd, geldt iedere fase afzonderlijk als opgeleverd en aanvaard overeenkomstig dit artikel. Opdrachtgever kan een latere fase niet afkeuren op gronden die betrekking hebben op een eerdere, reeds aanvaarde fase.

Artikel 24 - Revisies en herstelrondes

1. Indien partijen een of meer revisierondes of correctierondes zijn overeengekomen, geldt dat uitsluitend voor wijzigingen die binnen de oorspronkelijk overeengekomen opdracht vallen.
2. Verzoeken tot wijziging, aanvulling of herontwerp die naar het oordeel van Tilto buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, gelden als meerwerk.
3. Tilto zal zich inspannen om door Opdrachtgever tijdig gemelde gebreken of afwijkingen die aan Tilto zijn toe te rekenen binnen redelijke termijn te herstellen.
4. Tilto is niet gehouden kosteloos herstelwerkzaamheden uit te voeren ten aanzien van gebreken die het gevolg zijn van:
 - a. onjuist of onoordeelkundig gebruik van het Werk;
 - b. wijzigingen of ingrepen door Opdrachtgever of door derden;
 - c. fouten in of beperkingen van software, systemen, hosting, plug-ins of diensten van derden;
 - d. onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte input van Opdrachtgever.
5. Indien Opdrachtgever na een revisie of herstelronde aanvullende wensen of bezwaren naar voren brengt die niet eerder kenbaar zijn gemaakt of redelijkerwijs eerder kenbaar hadden kunnen worden gemaakt, is Tilto gerechtigd de daarmee gemoeide werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen.

Artikel 25 - Hosting, domeinnamen en accounts

1. Indien Tilto in het kader van de Overeenkomst hosting, domeinregistratie, e-mail, serverruimte, cloudomgevingen, accounts of andere infrastructuur van derden betreft of beheert, geschiedt dit namens en voor rekening en risico van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Tilto is gerechtigd voor hosting, domeinnamen, licenties, abonnementen en andere diensten van derden de daarvoor geldende tarieven, voorwaarden en beperkingen aan Opdrachtgever door te leggen.
3. Tilto is niet aansprakelijk voor uitval, storingen, prijswijzigingen, beëindiging van dienstverlening, verlies van gegevens of andere tekortkomingen van hostingproviders, registrars, cloudleveranciers, e-mailproviders of andere derden.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig voldoen van kosten verbonden aan domeinnamen, hosting, licenties, abonnementen en andere voorzieningen van derden, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.

TILTO

5. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van accounts, hostingomgevingen, domeinnamen of andere voorzieningen die op naam van Opdrachtgever staan of door Opdrachtgever zijn afgenomen, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat Tiltio tijdig beschikt over alle benodigde toegangsrechten en bevoegdheden.
6. Tiltio is niet gehouden een migratie, overdracht, verhuizing of herstel van hostingomgevingen, domeinnamen, e-mailvoorzieningen of accounts uit te voeren, tenzij dit uitdrukkelijk onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst of als meerwerk wordt overeengekomen.

Artikel 26 - Domeinbeheer

1. Indien Tiltio in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden verricht met betrekking tot domeinnamen, waaronder registratie, verlenging, overdracht, migratie, DNS-beheer, het aanmaken van subdomeinen en advisering, gelden de bepalingen van dit artikel in aanvulling op het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.
2. Alle werkzaamheden op het gebied van domeinbeheer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Domeinnamen worden geregistreerd en gehouden op naam en voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen. Tiltio verricht daarbij uitsluitend technische en administratieve handelingen en verkrijgt geen eigen recht op de domeinnaam.
4. Op de aanvraag, registratie, verlenging, overdracht en het gebruik van domeinnamen zijn tevens de voorwaarden, procedures, termijnen en beperkingen van de betrokken registrar, registry en overige uitgevende instanties van toepassing. Opdrachtgever is gehouden deze voorwaarden na te leven.
5. Tiltio staat er niet voor in dat een aangevraagde domeinnaam beschikbaar is, wordt toegewezen of behouden blijft. Toewijzing, weigering, opschorting, intrekking, quarantaine of overdracht van een domeinnaam is voorbehouden aan de betrokken registrar of registry.
6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig voldoen van registratie-, verlengings- en overdrachtskosten en voor het actueel houden van de bij de registrar bekende contact- en factuurgegevens, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, is Tiltio niet gehouden vervaldata te bewaken, verlengingen te verzorgen of Opdrachtgever te waarschuwen voor het aflopen van een domeinnaam.
8. Tiltio is niet aansprakelijk voor het verlopen, vrijvallen, opheffen, blokkeren of anderszins verloren gaan van een domeinnaam, noch voor de gevolgen daarvan, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Tiltio.
9. Opdrachtgever staat ervoor in dat zij gerechtigd is de betreffende domeinnaam te registreren, te gebruiken of te doen overdragen en dat daarmee geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Tiltio voor alle aanspraken van derden die verband houden met de keuze of het gebruik van een domeinnaam.
10. Tenzij anders overeengekomen, wordt de prijs voor domeinbeheer per domein vastgesteld op basis van de extensie, de betrokken registrar en de aard en omvang van de benodigde werkzaamheden. Kosten van registrars, registries en andere derden komen voor rekening van Opdrachtgever.
11. Werkzaamheden die buiten de overeengekomen opdracht vallen, waaronder herstel van instellingen die door Opdrachtgever of door haar ingeschakelde derden zijn gewijzigd, gelden als meerwerk.

Artikel 27 - Migratie, DNS-beheer en subdomeinen

1. Voorafgaand aan een migratie of overdracht brengt Tiltio de bestaande situatie in kaart voor zover Opdrachtgever haar tijdig de daarvoor benodigde gegevens, toegang en medewerking verstrekt, waaronder mede begrepen verhuistokens, autorisatiecodes, inloggegevens en goedkeuringen van derden.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar verstrekte gegevens over bestaande DNS-records, e-mailinstellingen, koppelingen en overige integraties. Tiltio is niet gehouden

te onderzoeken of deze gegevens juist, volledig of actueel zijn.

3. Bij wijziging van nameservers, DNS-records of registrar kunnen tijdelijke onderbrekingen, vertragingen of afwijkingen optreden in de bereikbaarheid van de website, e-mail of andere diensten, onder meer als gevolg van propagatietijden en caching bij derden. Dergelijke onderbrekingen gelden niet als een tekortkoming van Tilto.
4. Door Tilto genoemde doorlooptijden voor een migratie of overdracht zijn indicatief en nimmer fataal. Doorlooptijden zijn mede afhankelijk van de betrokken registrar, registry, hostingprovider en andere derden.
5. Subdomeinen worden aangemaakt en geconfigureerd overeenkomstig hetgeen Schriftelijk is overeengekomen. Het gebruik en de inhoud van een subdomein en de daarop ontsloten voorzieningen komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.
6. Na afronding van de werkzaamheden zal Tilto zich inspannen te controleren of de website, e-mail en overige geconfigureerde voorzieningen naar behoren functioneren. Opdrachtgever dient eventuele gebreken overeenkomstig artikel 18 aan Tilto te melden.
7. Advies van Tilto over het registreren, verlengen, structureren of beheren van domeinnamen wordt gegeven naar beste inzicht en op basis van de op dat moment bekende informatie en de op dat moment geldende voorwaarden van derden. Aan een dergelijk advies kunnen geen garanties worden ontleend ten aanzien van beschikbaarheid, bereikbaarheid, vindbaarheid of andere resultaten.
8. Opdrachtgever kan een domeinnaam te allen tijde naar een andere partij of provider verplaatsen. Indien Tilto op verzoek van Opdrachtgever medewerking verleent aan een dergelijke overdracht, is zij gerechtigd de daarmee gemoeide werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen.
9. Tilto is niet aansprakelijk voor schade wegens onbereikbaarheid van de website of e-mail, het niet ontvangen of verloren gaan van e-mailberichten, dataverlies of gevolgschade in verband met migratie, DNS-wijzigingen of configuratiewerkzaamheden, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Tilto.

Artikel 28 - Gebruik van software, componenten en licenties van derden

1. Tilto is gerechtigd bij de ontwikkeling, oplevering, hosting, het onderhoud en het beheer van Werken gebruik te maken van software, frameworks, modules, templates, plug-ins, libraries, API's, open source software en andere componenten van derden.
2. Indien voor het gebruik van bepaalde software, componenten of diensten van derden licentievoorwaarden gelden, is Opdrachtgever gehouden deze voorwaarden na te leven.
1. Tilto is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, storingen, beveiligingslekken, incompatibiliteit, functiewijzigingen, prijswijzigingen of beëindiging van software, componenten of diensten van derden.
2. Indien een derde de beschikbaarheid, werking of voorwaarden van een door Tilto gebruikte component of dienst wijzigt, is Tilto gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst en het Werk daaraan aan te passen. De daarmee gemoeide werkzaamheden kunnen als meerwerk in rekening worden gebracht.
3. Indien voor het gebruik van software, componenten, koppelingen of andere voorzieningen van derden aanvullende licenties, abonnementen of vergoedingen verschuldigd zijn, komen deze voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Tilto staat er niet voor in dat software, componenten of diensten van derden blijvend beschikbaar zijn, foutloos functioneren of ongewijzigd blijven.

Artikel 29 - Broncode, bronbestanden en toegang

1. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, is Tilto niet gehouden de broncode, bronbestanden, ontwikkelomgevingen, repositories, Git-omgevingen, configuratiebestanden, scripts, deploymentbestanden, documentatie of andere achterliggende technische bestanden aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

TILTO

2. Indien partijen Schriftelijk overeenkomen dat broncode, bronbestanden of andere technische bestanden aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, geschiedt dit uitsluitend nadat Opdrachtgever volledig aan al haar betalingsverplichtingen heeft voldaan en met inachtneming van de rechten en licentievoorwaarden van derden.
3. Beschikbaarstelling van broncode, bronbestanden of andere technische bestanden houdt, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, niet in dat Tilto gehouden is deze in te richten, documenteren of op te leveren op een wijze die zonder nadere werkzaamheden onmiddellijk geschikt is voor beheer, doorontwikkeling of migratie door Opdrachtgever of derden.
4. Tilto is gerechtigd de toegang tot broncode, repositories, beheeromgevingen, hostingomgevingen, accounts en andere technische voorzieningen op te schorten of te beperken zolang Opdrachtgever niet volledig aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst voldoet.
5. Voor zover broncode, bronbestanden of andere technische bestanden aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, geschiedt dit zonder enige garantie van geschiktheid voor hergebruik, overdraagbaarheid, onderhoudbaarheid of compatibiliteit met systemen of werkwijzen van derden, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer, behoud en veilig gebruik van broncode, bronbestanden, inloggegevens en andere technische bestanden zodra deze aan haar ter beschikking zijn gesteld.

Artikel 30 - Garanties bij ontwikkeling

1. Tilto zal zich inspannen het Werk zodanig te ontwikkelen dat dit bij oplevering in wezen overeenstemt met hetgeen Schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
2. Tilto garandeert niet dat een Werk volledig vrij is van fouten, onderbrekingen of beveiligingsrisico's, noch dat het Werk zonder beperkingen zal functioneren in combinatie met alle browsers, apparaten, besturingssystemen, plug-ins, koppelingen, software van derden of toekomstige versies daarvan.
3. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, geldt gedurende dertig dagen na aanvaarding van het Werk uitsluitend een herstelverplichting ten aanzien van reproduceerbare en aan Tilto toerekenbare gebreken die door Opdrachtgever tijdig en Schriftelijk zijn gemeld.
4. Iedere garantie vervalt indien:
 - a. het Werk door Opdrachtgever of door derden is gewijzigd of bewerkt zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Tilto;
 - b. sprake is van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik;
 - c. het gebrek geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door software, systemen, hosting, infrastructuur of componenten van derden;
 - d. het gebrek voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte input van Opdrachtgever.
5. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, geven garanties uitsluitend recht op herstel door Tilto en nimmer op vervangende schadevergoeding, ontbinding of opschorting.

Deel III - Onderhoudsabonnementen

Artikel 31 - Algemeen onderhoudsregime

1. Indien partijen een Onderhoudsabonnement zijn overeengekomen, verricht Tilto gedurende de overeengekomen looptijd onderhouds-, support- en/of beheerwerkzaamheden met betrekking tot de in de Overeenkomst aangewezen Werken.
2. Onder onderhoud wordt in ieder geval verstaan het naar inzicht van Tilto uitvoeren van correctieve, preventieve en beperkte adaptieve werkzaamheden die gericht zijn op het in stand houden van de werking, veiligheid, stabiliteit en beschikbaarheid van het betreffende Werk.
3. Alle onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij partijen ten aanzien van specifieke service levels, responstijden, beschikbaarheid of andere

prestatieniveaus uitdrukkelijk en Schriftelijk afwijkende afspraken hebben gemaakt, bijvoorbeeld in een separate service level agreement of in de offerte.

4. Een Onderhoudsabonnement geeft Opdrachtgever uitsluitend recht op de werkzaamheden en voorzieningen die uitdrukkelijk in de Overeenkomst, offerte of het toepasselijke pakket zijn opgenomen.
5. Tilto is gerechtigd de wijze waarop onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd naar eigen technisch en organisatorisch inzicht te bepalen.
6. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, omvat een Onderhoudsabonnement geen ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten, herontwerp, migraties, omvangrijke contentwijzigingen, dataconversies, herstel van fouten veroorzaakt door derden of werkzaamheden ten aanzien van niet door Tilto geleverde of goedgekeurde omgevingen.
7. Tilto is gerechtigd werkzaamheden die buiten de reikwijdte van het Onderhoudsabonnement vallen als meerwerk in rekening te brengen.

Artikel 32 - Onderhoudspakketten en pakketinhoud

1. Tilto kan verschillende onderhoudspakketten aanbieden, waaronder onder meer basis-, professional- en enterprisepakketten of daarmee vergelijkbare varianten.
2. De inhoud, omvang, frequentie, beperkingen, inbegrepen uren, supportniveaus en overige kenmerken van een onderhoudspakket worden uitsluitend bepaald door hetgeen daarover Schriftelijk is overeengekomen, dan wel uitdrukkelijk is omschreven in de offerte of het toepasselijke pakketoverzicht van Tilto.
3. Indien een pakketoverzicht, offerte en Overeenkomst onderling van elkaar afwijken, geldt de volgende rangorde: de Schriftelijke Overeenkomst, vervolgens de offerte en daarna het pakketoverzicht.
4. Tilto is gerechtigd de inhoud van onderhoudspakketten, voor zover het algemene pakketstructuren betreft, van tijd tot tijd aan te passen. Reeds overeengekomen specifieke pakketinhoud ten aanzien van een lopende Overeenkomst blijft gelden gedurende de overeengekomen looptijd, tenzij Schriftelijk anders wordt overeengekomen.
5. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van werkzaamheden, voorzieningen of uren die buiten het overeengekomen onderhoudspakket vallen, worden deze afzonderlijk als meerwerk of op basis van een aanvullend pakket in rekening gebracht.
6. De toepasselijkheid van een bepaald onderhoudspakket strekt zich uitsluitend uit tot de in de Overeenkomst aangewezen website, webshop, softwaretoepassing of andere Werken en kan niet zonder Schriftelijke toestemming van Tilto worden overgedragen naar andere omgevingen of projecten.

Artikel 33 - Supportniveaus en supportverzoeken

1. Indien een Onderhoudsabonnement voorziet in support, verleent Tilto support uitsluitend via de door haar aangewezen communicatiekanalen en gedurende haar gebruikelijke werkdagen en werktijden, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Supportverzoeken worden door Tilto beoordeeld en afgehandeld naar gelang de aard, urgentie, impact en complexiteit van het verzoek, alsmede het voor Opdrachtgever geldende supportniveau.
3. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, gelden door Tilto genoemde reactie- of behandelzeiten uitsluitend als streefwaarden en nimmer als fatale termijnen.
4. Indien partijen ten aanzien van een bepaald Onderhoudsabonnement of een bepaalde Opdrachtgever specifieke service levels, beschikbaarheidspercentages, prioriteiten, responstijden of oplostijden uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, bijvoorbeeld in een separate service level agreement of in de offerte, gelden die afspraken aanvullend op deze algemene voorwaarden en prevaleren zij uitsluitend ten aanzien van de desbetreffende service levels.
5. Onder support wordt in ieder geval verstaan het in behandeling nemen van vragen, meldingen, storingen en verzoeken die betrekking hebben op het overeengekomen Werk en binnen de reikwijdte van het Onderhoudsabonnement vallen.

TILTO

6. Tilto is gerechtigd supportverzoeken die naar haar oordeel betrekking hebben op ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten, omvangrijke wijzigingen, werkzaamheden van derden of andere werkzaamheden buiten de reikwijdte van het Onderhoudsabonnement, niet als support te behandelen maar als meerwerk aan te merken.
7. Opdrachtgever dient supportverzoeken voldoende duidelijk, volledig en onderbouwd aan te leveren, waaronder mede begrepen een omschrijving van de klacht of storing, de omstandigheden waaronder deze zich voordoet en, voor zover relevant, schermafbeeldingen, foutmeldingen of andere technische informatie.
8. Tilto is gerechtigd support te weigeren of op te schorten zolang Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichtingen voldoet of niet de medewerking verleent die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de behandeling van het supportverzoek.

Artikel 34 - Inbegrepen ontwikkeluren

1. Indien in het kader van een Onderhoudsabonnement een bepaald aantal ontwikkeluren per maand of per andere overeengekomen periode is inbegrepen, mogen deze uren uitsluitend worden aangewend voor werkzaamheden die binnen de reikwijdte van het betreffende onderhoudspakket vallen en door Tilto als zodanig worden aanvaard.
2. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, geven inbegrepen ontwikkeluren geen recht op uitvoering van spoedwerkzaamheden, werkzaamheden buiten reguliere werktijden of werkzaamheden die naar het oordeel van Tilto de continuïteit, veiligheid of planning van andere werkzaamheden onredelijk verstoren.
3. Inbegrepen ontwikkeluren kunnen uitsluitend worden ingezet na afstemming met Tilto en op een door Tilto te bepalen moment binnen haar planning.
4. Niet bestede inbegrepen ontwikkeluren vervallen aan het einde van de maand of andere overeengekomen periode waarop zij betrekking hebben en zijn niet overdraagbaar, opspaarbaar, restitueerbaar of inwisselbaar voor een geldbedrag, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Tilto kan Opdrachtgever periodiek informeren over bestede of resterende inbegrepen ontwikkeluren, bijvoorbeeld in het kader van support of rapportage. Aan een dergelijke mededeling of het uitblijven daarvan kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.
6. Indien de door Opdrachtgever verzochte werkzaamheden de inbegrepen ontwikkeluren overschrijden, is Tilto gerechtigd de aanvullende werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen tegen het gebruikelijke of overeengekomen uurtarief.
7. Tilto houdt een administratie bij van bestede inbegrepen ontwikkeluren. Deze administratie is leidend, behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs.

Artikel 35 - Back-ups en herstel

1. Indien en voor zover back-ups onderdeel uitmaken van het overeengekomen Onderhoudsabonnement, zal Tilto zich inspannen overeenkomstig het toepasselijke pakket of de gemaakte afspraken periodiek back-ups te maken of te laten maken van de aangewezen Werken, databestanden en/of omgevingen.
2. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, bepaalt Tilto naar eigen technisch inzicht de wijze, frequentie, bewaartermijn, locatie en het moment van het maken van back-ups.
3. Tilto garandeert niet dat iedere back-up volledig, actueel, foutloos of op ieder moment onmiddellijk herstelbaar is.
4. Het bestaan van een back-up ontslaat Opdrachtgever niet van haar eigen verantwoordelijkheid om, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf aanvullende back-ups of archieven te maken van gegevens, content, databestanden en andere bedrijfskritische informatie.
5. Herstel van gegevens, bestanden, databases of omgevingen uit een back-up vindt uitsluitend plaats indien en voor zover dit naar het oordeel van Tilto technisch haalbaar is en binnen de reikwijdte van het

toepasselijke Onderhoudsabonnement valt. Tilto is gerechtigd herstelwerkzaamheden die daarbuiten vallen als meerwerk in rekening te brengen.

6. Tilto is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens, onvolledig herstel, beschadiging van data of gevolgschade in verband met back-ups of herstelwerkzaamheden, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 36 - Monitoring en signalering

1. Indien en voor zover monitoring onderdeel uitmaakt van het overeengekomen Onderhoudsabonnement, zal Tilto zich inspannen het betreffende Werk of onderdelen daarvan te monitoren overeenkomstig het toepasselijke pakket of de daarover gemaakte afspraken.
2. Monitoring kan onder meer betrekking hebben op beschikbaarheid, foutmeldingen, logs, performance, resources, beveiligingssignalen of andere technische indicatoren, voor zover dit binnen het toepasselijke pakket is inbegrepen.
3. Monitoring en signalering worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis en vormen geen garantie dat iedere storing, fout, kwetsbaarheid, performance-afwijking of ander incident tijdig, volledig of ononderbroken wordt gedetecteerd.
4. Tilto is gerechtigd voor monitoring gebruik te maken van systemen, software en diensten van derden. Tilto is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, vertragingen of onjuistheden in de monitoring die voortvloeien uit dergelijke derden.
5. Indien monitoring een signaal of melding oplevert, beoordeelt Tilto naar eigen inzicht of en op welke wijze opvolging plaatsvindt binnen het toepasselijke Onderhoudsabonnement. Werkzaamheden die buiten de pakketinhoud vallen, kunnen als meerwerk in rekening worden gebracht.

Artikel 37 - Updates, patches en compatibiliteit

1. Indien en voor zover het toepasselijke Onderhoudsabonnement daarin voorziet, zal Tilto zich inspannen updates, upgrades, patches en andere onderhoudshandelingen uit te voeren of te laten uitvoeren ten aanzien van het betreffende Werk, de gebruikte software, libraries, plug-ins, componenten of andere relevante onderdelen van de omgeving.
2. Tilto bepaalt naar eigen technisch inzicht of, wanneer en op welke wijze updates, patches of upgrades worden uitgevoerd, mede gelet op veiligheid, stabiliteit, compatibiliteit, afhankelijkheden van derden en de aard van het betreffende Werk.
3. Tilto garandeert niet dat updates, patches of upgrades steeds zonder onderbreking, foutloos of zonder neveneffecten kunnen worden uitgevoerd, noch dat na uitvoering volledige compatibiliteit met alle gebruikte componenten, koppelingen, browsers, apparaten, systemen of diensten van derden behouden blijft.
4. Indien het naar het oordeel van Tilto noodzakelijk is om voorafgaand aan een update, patch of upgrade aanvullende werkzaamheden, tests, aanpassingen of herstelmaatregelen uit te voeren, is Tilto gerechtigd deze werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen voor zover zij buiten de reikwijdte van het toepasselijke Onderhoudsabonnement vallen.
5. Tilto is niet aansprakelijk voor incompatibiliteit, functieverlies, storingen of andere gevolgen die ontstaan doordat software, componenten, koppelingen of diensten van derden niet langer worden ondersteund, worden gewijzigd of niet compatibel blijken met nieuwe versies of updates.

Artikel 38 - Beveiligingscontroles en incidenten

1. Indien en voor zover het toepasselijke Onderhoudsabonnement daarin voorziet, zal Tilto zich inspannen periodieke beveiligingscontroles uit te voeren of te laten uitvoeren met betrekking tot het betreffende Werk en de daarbij behorende omgeving.
2. Beveiligingscontroles kunnen onder meer betrekking hebben op bekende kwetsbaarheden, verouderde componenten, onveilige configuraties, foutieve rechtenstructuren en andere technische beveiligingsrisico's, voor zover dit binnen het toepasselijke pakket is inbegrepen.

3. Tilto garandeert niet dat iedere kwetsbaarheid, onveilige configuratie, hack, aanval, inbraakpoging, malwarebesmetting of ander beveiligingsincident tijdig wordt ontdekt, voorkomen of verholpen.
4. Indien zich een beveiligingsincident of andere ernstige storing voordoet, zal Tilto zich inspannen om de oorzaak te analyseren, redelijke herstelmaatregelen te treffen en, indien technisch haalbaar, het Werk terug te brengen naar een bruikbare en veilige toestand.
5. Tilto is gerechtigd naar eigen inzicht onmiddellijke maatregelen te treffen indien dit naar haar oordeel noodzakelijk is ter bescherming van het Werk, de gegevens, de infrastructuur of andere betrokken systemen, ook indien deze maatregelen tijdelijke beperkingen, onderbrekingen of functieverlies met zich brengen.
6. Werkzaamheden in verband met beveiligingsincidenten, forensisch onderzoek, herstel, schoonmaak, herconfiguratie, vervanging van credentials, communicatie met derden of andere incidentresponswerkzaamheden vallen uitsluitend binnen het Onderhoudsabonnement voor zover dit uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen. Voor het overige is Tilto gerechtigd deze werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen.
7. Tilto is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van beveiligingsincidenten of andere cyberaanvallen die zij ondanks zorgvuldige uitvoering van haar Diensten niet heeft kunnen voorkomen of beperken.

Artikel 39 - SEO-monitoring en paginasnelheidoptimalisatie

1. Indien en voor zover het toepasselijke Onderhoudsabonnement daarin voorziet, kan Tilto werkzaamheden verrichten met betrekking tot SEO-monitoring, indexatie, technische vindbaarheid, crawlfouten, paginasnelheid, performance en daarmee samenhangende optimalisaties.
2. Dergelijke werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis en geven geen garantie op vindbaarheid, rankings, indexatie, bezoekersaantallen, conversie, laadtijden, Core Web Vitals of andere commerciële of technische resultaten.
3. Tilto is niet aansprakelijk voor wijzigingen in zoekalgoritmes, beleid of richtlijnen van zoekmachines, browsers, advertentieplatforms of andere derden die van invloed zijn op SEO, zichtbaarheid, performance of technische beoordeling van het Werk.
4. Indien voor SEO-monitoring, performance-analyse of optimalisatie gebruik wordt gemaakt van tools, scripts, diensten of rapportages van derden, is Tilto niet aansprakelijk voor onjuistheden, vertragingen of afwijkingen daarin.
5. Werkzaamheden die verder gaan dan beperkte technische optimalisatie, waaronder mede begrepen inhoudelijke SEO-strategie, tekstproductie, structurele herbouw, conversie-optimalisatie of marketingwerkzaamheden, vallen niet onder het Onderhoudsabonnement tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 40 - Databasebeheer

1. Indien en voor zover databasebeheer onderdeel uitmaakt van het toepasselijke Onderhoudsabonnement, kan Tilto werkzaamheden verrichten met betrekking tot het beheer, de controle, optimalisatie, back-up, het herstel en de integriteit van de database of databestanden van het betreffende Werk.
2. Tilto bepaalt naar eigen technisch inzicht op welke wijze en met welke frequentie databasebeheer plaatsvindt, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Tilto garandeert niet dat databases of databestanden steeds volledig, foutloos, onbeschadigd, beschikbaar of zonder onderbreking bruikbaar blijven.
4. Tilto is niet aansprakelijk voor dataverlies, datacorruptie, inconsistenties, beschadiging van databestanden of gevolgschade als gevolg van storingen, fouten van derden, onjuiste invoer, foutieve koppelingen, handelingen van Opdrachtgever of andere oorzaken buiten de invloedssfeer van Tilto.
5. Herstel, reconstructie, migratie, opschoning of handmatige correctie van databestanden vindt uitsluitend plaats indien en voor zover dit technisch haalbaar is en binnen het toepasselijke

Onderhoudsabonnement valt. Voor het overige is Tilto gerechtigd dergelijke werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen.

Artikel 41 - Versiebeheer en Git-integratie

1. Indien en voor zover versiebeheer of Git-integratie onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst of het toepasselijke Onderhoudsabonnement, is Tilto gerechtigd gebruik te maken van door haar gekozen repositories, branchingstrategieën, deploymentmethoden en andere technische werkwijzen.
2. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, geeft het gebruik van versiebeheer of Git-integratie Opdrachtgever geen zelfstandig recht op toegang tot repositories, branches, commits, pipelines, deploymentomgevingen of andere technische voorzieningen.
3. Tilto is niet aansprakelijk voor verlies van historie, conflicten, foutieve merges, deploymentfouten of andere technische problemen die verband houden met versiebeheer of Git-integratie, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.
4. Indien Opdrachtgever of door haar ingeschakelde derden toegang krijgen tot versiebeheeromgevingen of repositories, geschiedt gebruik daarvan geheel voor eigen risico van Opdrachtgever. Tilto is in dat geval gerechtigd voorwaarden te stellen aan die toegang of deze op te schorten of te beëindigen indien zij dit redelijkerwijs noodzakelijk acht.

Artikel 42 - Rapportage

1. Indien en voor zover rapportage onderdeel uitmaakt van het toepasselijke Onderhoudsabonnement, zal Tilto periodiek een rapportage of overzicht verstrekken met betrekking tot door haar verrichte werkzaamheden, signaleringen, bestede uren, onderhoudshandelingen of andere relevante onderdelen van de dienstverlening.
2. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, zijn rapportages uitsluitend informatief van aard en kunnen daaraan geen rechten worden ontleend met betrekking tot garantie, aansprakelijkheid, omvang van werkzaamheden of de aanwezigheid of afwezigheid van storingen, kwetsbaarheden of andere risico's.
3. Tilto is gerechtigd de inhoud, frequentie, vorm en mate van detail van rapportages naar eigen inzicht te bepalen, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Indien Opdrachtgever opmerkingen of bezwaren heeft ten aanzien van een rapportage, dient zij deze binnen veertien dagen na ontvangst Schriftelijk en gemotiveerd aan Tilto kenbaar te maken, bij gebreke waarvan de rapportage geacht wordt door Opdrachtgever voor kennisgeving te zijn aangenomen.

Artikel 43 - Uitsluitingen van onderhoud

1. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, omvat een Onderhoudsabonnement niet:
 - a. ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten of modules;
 - b. herontwerp of redesign van het Werk;
 - c. migraties, conversies of herbouw van het Werk;
 - d. omvangrijke contentwijzigingen of inhoudelijke redactie;
 - e. marketingwerkzaamheden, advertentiebeheer of strategisch SEO-advies;
 - f. herstel van schade, fouten of storingen veroorzaakt door Opdrachtgever of door door Opdrachtgever ingeschakelde derden;
 - g. herstel van schade of storingen die voortvloeien uit wijzigingen in software, infrastructuur, hosting, plug-ins, koppelingen of andere voorzieningen van derden;
 - h. werkzaamheden buiten reguliere werktijden, spoedwerkzaamheden of werkzaamheden op locatie;
 - i. herstel, reconstructie of opschoning van data voor zover dit niet uitdrukkelijk binnen het toepasselijke pakket is opgenomen.

TILTO

2. Tilto is gerechtigd verzoeken of werkzaamheden die naar haar oordeel buiten de reikwijdte van het Onderhoudsabonnement vallen te weigeren of als meerwerk aan te merken.
3. Indien twijfel bestaat of een bepaalde werkzaamheid onder het Onderhoudsabonnement valt, is het oordeel van Tilto leidend, behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs.

Artikel 44 - Meerwerk binnen onderhoud

1. Werkzaamheden die buiten de inhoud of omvang van het overeengekomen Onderhoudsabonnement vallen, worden door Tilto uitsluitend uitgevoerd indien en voor zover Tilto daartoe bereid is en gelden als meerwerk.
2. Meerwerk binnen onderhoud kan onder meer bestaan uit aanvullende ontwikkelwerkzaamheden, spoedwerkzaamheden, herstel buiten pakketinhoud, extra support, migraties, handmatige correcties, onderzoek, consultancy, overleg, implementatiewerkzaamheden en werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever die niet uitdrukkelijk binnen het pakket vallen.
3. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, wordt meerwerk gefactureerd op basis van het gebruikelijke of overeengekomen uurtarief van Tilto.
4. Tilto is gerechtigd meerwerk vooraf te offrenen, achteraf op nacalculatie in rekening te brengen of eerst na goedkeuring van Opdrachtgever uit te voeren, zulks naar keuze van Tilto.
5. Indien onmiddellijke uitvoering van werkzaamheden naar het oordeel van Tilto noodzakelijk is ter beperking van schade, beveiligingsrisico's, beschikbaarheidsproblemen of andere acute risico's, is Tilto gerechtigd deze werkzaamheden zonder voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever uit te voeren en als meerwerk in rekening te brengen.

Artikel 45 - Looptijd, verlenging en opzegging van onderhoudsabonnementen

1. Een Onderhoudsabonnement wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst of offerte vermelde looptijd.
2. Indien een Onderhoudsabonnement voor bepaalde tijd is aangegaan, is tussentijdse opzegging niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen of de wet dwingendrechtelijk anders bepaalt.
3. Indien een Onderhoudsabonnement voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan dit door ieder der partijen Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
4. Indien Opdrachtgever een Onderhoudsabonnement voor bepaalde tijd voortijdig beëindigt zonder rechtsgeldige grond, is Tilto gerechtigd de resterende abonnementstermijnen, reeds gemaakte kosten, gereserveerde capaciteit en reeds verrichte werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Indien Opdrachtgever in verband met het aangaan van een Onderhoudsabonnement een korting, tegemoetkoming of ander prijsvoordeel heeft ontvangen op ontwikkelkosten, implementatiekosten of andere eenmalige kosten, en het Onderhoudsabonnement eindigt binnen de initiële overeengekomen looptijd als gevolg van opzegging, ontbinding, wanbetaling of andere aan

Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheden, is Tilto gerechtigd dit prijsvoordeel alsnog geheel of gedeeltelijk met terugwerkende kracht aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

1. Opzegging van een Onderhoudsabonnement laat de verplichting van Opdrachtgever tot betaling van reeds vervallen en nog verschuldigde bedragen onverlet.
2. Beëindiging van het Onderhoudsabonnement brengt niet zonder meer beëindiging van andere tussen partijen gesloten overeenkomsten mee, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 46 - Opschorting, beperking of beëindiging van onderhoud

1. Tilto is gerechtigd de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden, support, monitoring, back-ups, beheer of andere onder een Onderhoudsabonnement vallende werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te schorten, te beperken of te beëindigen indien Opdrachtgever haar betalingsverplichtingen niet

nakomt, de benodigde medewerking niet verleent of anderszins tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst.

2. Tilto is voorts gerechtigd het Onderhoudsabonnement geheel of gedeeltelijk op te schorten, te beperken of te beëindigen indien voortzetting daarvan naar haar oordeel niet langer verantwoord, haalbaar of redelijk is, waaronder mede begrepen gevallen waarin:
 - a. de technische omgeving wezenlijk is gewijzigd;
 - b. derden onbevoegd ingrepen hebben verricht;
 - c. sprake is van ernstig verouderde, onveilige of niet langer ondersteunde software;
 - d. de continuïteit of veiligheid van systemen, gegevens of infrastructuur in gevaar komt.
3. Tilto zal Opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf informeren over een opschorting, beperking of beëindiging als bedoeld in dit artikel.
4. Opschorting, beperking of beëindiging op grond van dit artikel geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, restitutie of opschorting van betalingsverplichtingen.

Artikel 47 - Exit, overdracht en beschikbaarstelling van data

1. Bij beëindiging van een Onderhoudsabonnement of andere Overeenkomst rust op Tilto geen algemene verplichting om broncode, bronbestanden, repositories, configuraties, documentatie, accounts, hostingomgevingen, databestanden of andere technische voorzieningen over te dragen, beschikbaar te stellen of toegankelijk te houden, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien partijen Schriftelijk overeenkomen dat Tilto medewerking verleent aan een exit, migratie, overdracht of beschikbaarstelling van data of andere voorzieningen, geschiedt dit uitsluitend tegen vergoeding van de daarmee gemoeide werkzaamheden en kosten, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Tilto is gerechtigd voorwaarden te stellen aan een exit of overdracht, waaronder voorafgaande volledige betaling van alle openstaande bedragen, het verstrekken van adequate instructies en het bieden van voldoende medewerking door Opdrachtgever of een opvolgend leverancier.
4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen en downloaden van haar gegevens, content, databestanden en andere informatie voorafgaand aan de beëindiging van de Overeenkomst.
5. Tenzij uit de aard van de situatie onmiddellijke blokkering, verwijdering of beëindiging noodzakelijk is, waaronder mede begrepen gevallen van ernstige beveiligingsrisico's, misbruik, wettelijke verplichtingen of aanhoudende wanbetaling, zal Tilto Opdrachtgever na het einde van de Overeenkomst gedurende een redelijke termijn van veertien dagen de gelegenheid bieden om beschikbare gegevens te downloaden of in redelijkheid medewerking te verlenen aan een overeengekomen overdracht.
6. Na afloop van de in het vorige lid bedoelde termijn is Tilto gerechtigd gegevens, accounts, omgevingen en andere voorzieningen van Opdrachtgever te verwijderen of ontoegankelijk te maken, met inachtneming van eventuele op Tilto rustende wettelijke bewaarplichten.
7. Tilto is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtgever of een opvolgend leverancier niet tijdig, niet volledig of niet op de door Tilto voorgeschreven wijze meewerkt aan een exit, migratie of overdracht.

Deel IV - Slotbepalingen

Artikel 48 - Wijziging van de algemene voorwaarden

1. Tilto is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde door Tilto worden doorgevoerd.
3. Inhoudelijke wijzigingen die van invloed zijn op lopende duurovereenkomsten zullen door Tilto tijdig Schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld.

TILTO

4. Indien Opdrachtgever een inhoudelijke wijziging als bedoeld in het vorige lid niet wenst te accepteren, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende duurovereenkomst Schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, mits de opzegging plaatsvindt binnen veertien dagen na kennisgeving van de wijziging.
5. Wijzigingen van de algemene voorwaarden laten reeds specifiek Schriftelijk tussen partijen gemaakte afspraken onverlet.

Artikel 49 - Deelbaarheid / nietigheid

1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig is, vernietigd wordt of anderszins onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
2. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.
3. Het nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar zijn van enige bepaling tast de geldigheid van de Overeenkomst of de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden niet aan.

Artikel 50 - Rangorde tussen overeenkomst, offerte en algemene voorwaarden

1. Indien tussen de inhoud van de Overeenkomst, een separate service level agreement, de offerte, deze algemene voorwaarden of andere Schriftelijke afspraken tegenstrijdigheid bestaat, geldt de volgende rangorde:
 - a. de Schriftelijke Overeenkomst;
 - b. een separate service level agreement of andere uitdrukkelijk als aanvullend of afwijkend aangeduide Schriftelijke afspraak;
 - c. de offerte;
 - d. deze algemene voorwaarden;
 - e. eventuele aanvullende bijlagen, pakketomschrijvingen of andere documenten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 51 - Schriftelijkheid en communicatie

1. Onder Schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden mede verstaan communicatie per e-mail en andere elektronische communicatiemiddelen, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaan.
2. Door Tilto opgeslagen of verzonden communicatie, gegevens, logbestanden, administratie en andere registraties gelden als dwingend bewijs van de inhoud van de communicatie en de uitvoering van de Overeenkomst, behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs.
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in contactgegevens, factuurgegevens en andere relevante informatie.
4. Mededelingen die Tilto verzendt naar de laatst door Opdrachtgever opgegeven contactgegevens worden geacht Opdrachtgever te hebben bereikt.

Artikel 52 - Slotbepaling

1. Op deze algemene voorwaarden en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover in deze algemene voorwaarden niet uitdrukkelijk is afgeweken, gelden de wettelijke bepalingen van het Nederlandse recht.