

Algemene Voorwaarden Conocido B.V.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Conocido B.V., statutair gevestigd te 's-Gravenhage en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27168795, en haar wederpartijen (“Opdrachtgever”).

Afwijkende bepalingen of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever gelden uitsluitend indien en voor zover deze door Conocido B.V. **uitdrukkelijk en schriftelijk** zijn aanvaard. In geval van strijdigheid prevaleren deze algemene voorwaarden, tenzij in de overeenkomst of verwerkersovereenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.

Samenvatting (niet-limitatief, enkel ter toelichting)

Deze algemene voorwaarden geven duidelijkheid over hoe Conocido B.V. werkt en waar u als klant op kunt rekenen. De kernpunten zijn:

- Samenwerking en duidelijkheid – Wij werken op basis van offertes en afspraken; wijzigingen en meerwerk worden altijd afgestemd.
- Diensten en inspanningsverplichting – Wij zetten ons maximaal in voor betrouwbare IT-, beveiligings- en softwarediensten, maar volledige fout- of storingsvrijheid kan niemand garanderen.
- Verantwoordelijkheden opdrachtgever – Voor een goede dienstverlening is het belangrijk dat u tijdig de juiste informatie, toegang en medewerking geeft. Ook bent u zelf verantwoordelijk voor zaken als back-ups, licenties en een veilige werkomgeving, tenzij anders overeengekomen.
- Leveranciers en externe diensten – Voor diensten van derden (zoals Microsoft, cloudproviders of telecomoperators) gelden hun eigen voorwaarden en tarieven. Wij zijn afhankelijk van die partijen en kunnen daar geen garanties voor geven.
- Aansprakelijkheid en beveiliging – Onze aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade en tot redelijke maxima. Wij treffen passende beveiligingsmaatregelen, maar 100% veiligheid tegen alle risico's is niet mogelijk.
- Betaling en contracten – Facturatie gebeurt maandelijks, betaling binnen 14 dagen. Doorlopende diensten (zoals beheer, licenties of connectiviteit) zijn maandelijks opzegbaar, tenzij anders afgesproken.
- Intellectueel eigendom – Door ons ontwikkelde software, configuraties en documentatie blijven ons eigendom, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. U krijgt een gebruiksrecht na volledige betaling.
- Eerlijke samenwerking – Wij vragen u onze medewerkers niet te werven, leveranciers niet te benaderen buiten ons om, en de diensten correct en rechtmatig te gebruiken.

Deze samenvatting is uitsluitend bedoeld als leeswijzer. De volledige juridische afspraken en rechten en plichten van beide partijen zijn opgenomen in de onderstaande artikelen van deze algemene voorwaarden.

0. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Conocido B.V.: de besloten vennootschap Conocido B.V., statutair gevestigd te 's-Gravenhage, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27168795.
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met Conocido B.V. een overeenkomst sluit of een offerte aanvraagt.
- Overeenkomst: iedere afspraak tussen Conocido B.V. en Opdrachtgever betreffende de levering van Diensten of Producten, inclusief deze algemene voorwaarden en eventuele aanvullende overeenkomsten (zoals een SLA of verwerkersovereenkomst).
- Diensten: alle door Conocido B.V. aangeboden werkzaamheden en leveringen, waaronder – maar niet beperkt tot – installatie, configuratie, beheer, onderhoud, ondersteuning (remote en op locatie), levering van hardware/software, cloud- en beveiligingsdiensten, connectiviteit en softwareontwikkeling.
- Werken: alle door Conocido B.V. ontwikkelde of aangepaste programmatuur, websites, configuraties, documentatie, ontwerpen en overige resultaten van dienstverlening.
- Producten: fysieke zaken en apparatuur die door Conocido B.V. worden geleverd, al dan niet in combinatie met Diensten.
- SLA (Service Level Agreement): een schriftelijk overeengekomen regeling waarin aanvullende afspraken zijn vastgelegd over serviceniveaus, responstijden, beschikbaarheid en/of onderhoud.
- Service credits: een vorm van compensatie in de vorm van tegoed, uitsluitend toegekend indien en voor zover dit uitdrukkelijk in een SLA is overeengekomen, en beperkt tot de in dat SLA omschreven maximale waarde.
- VWO (Verwerkersovereenkomst): de overeenkomst zoals bedoeld in artikel 15, waarin afspraken zijn vastgelegd over de verwerking van persoonsgegevens conform de AVG.
- Overmacht: iedere omstandigheid als bedoeld in artikel 16 die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en die niet aan Conocido B.V. kan worden toegerekend.
- Back-up: een (digitale) kopie van data of configuraties die volgens afspraak wordt gemaakt en bewaard met het doel herstel mogelijk te maken bij verlies of beschadiging van gegevens.
- Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail of via het klantenportaal van Conocido B.V., mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- Cloud- en telefoniediensten: door Conocido B.V. geleverde of door derden aangeboden diensten via internet of telecomnetwerken, waaronder maar niet beperkt tot VoIP, vaste en mobiele telefonie, en clouddiensten zoals Microsoft 365, Azure of AWS.
- Fair use: redelijk en proportioneel gebruik van de Diensten, zoals omschreven in artikel 2.13, waarbij excessief of structureel bovenmatig gebruik aanleiding kan zijn tot beperking of aanvullende kosten.
- Test-/ontwikkelomgeving: een omgeving die door Conocido B.V. wordt gebruikt voor test-, ontwikkel- of acceptatiewerkzaamheden. Resultaten uit deze omgeving zijn uitsluitend indicatief en niet bindend voor prestaties in productie.
- Change of control: een wijziging in de zeggenschap over Opdrachtgever als bedoeld in artikel 19.3.

- Export- en sanctieregelgeving: alle toepasselijke (inter)nationale wet- en regelgeving die beperkingen oplegt aan handel, export of gebruik van bepaalde technologie of diensten.
- Beveiligingssystemen: door Conocido B.V. geleverde of geïnstalleerde systemen voor beveiliging of toezicht, waaronder alarmsystemen, camerasystemen en toegangscontrolesystemen.
- Managed apparatuur: door Conocido B.V. aan Opdrachtgever in huur of bruikleen ter beschikking gestelde apparatuur, zoals beschreven in artikel 5a.



1. Offerte en aanvaarding

- 1.1. Conocido B.V. brengt een **schriftelijke** offerte uit met een omschrijving van de werkzaamheden (“Diensten”) en de daarvoor verschuldigde vergoeding. Alleen de in de offerte genoemde omschrijving is bindend.
- 1.2. Diensten omvatten onder meer: configuratie en installatie van hardware/software, onderhoud, ondersteuning (remote en op locatie), levering van hardware en (maatwerk)software, en daarmee samenhangende werkzaamheden.
- 1.3. Offertes zijn vrijblijvend en veertien (14) dagen geldig, tenzij anders vermeld. Conocido B.V. kan aanvaarding na afloop van deze termijn weigeren. Zolang nog geen aanvaarding is bevestigd, mag Conocido B.V. de offerte herroepen. Kennelijke verschrijvingen en typfouten in offertes binden Conocido B.V. niet.
- 1.4. De overeenkomst komt tot stand zodra Conocido B.V. de aanvaarding door Opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd (zoals gedefinieerd in artikel 0), of zodra Conocido B.V. feitelijk met de uitvoering van de werkzaamheden is begonnen. Mondelinge toezeggingen of afspraken binden Conocido B.V. slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 1.5. Indien Opdrachtgever niet expliciet akkoord geeft, maar wel toelaat of de indruk wekt dat Conocido B.V. werkzaamheden verricht, geldt de offerte als aanvaard.
- 1.6. Wijzigingen en meerwerk zijn slechts geldig na wederzijdse instemming. Conocido B.V. kan meerwerk afzonderlijk offerreren, dan wel in rekening brengen op basis van nacalculatie indien Opdrachtgever daarmee mondeling of Schriftelijk akkoord is gegaan of het meerwerk redelijkerwijs voortvloeit uit de opdracht. De urenregistratie of factuur van Conocido B.V. geldt daarbij als volledig bewijs van het meerwerk en de verschuldigde vergoeding, tenzij Opdrachtgever hiertegen binnen zeven (7) dagen na ontvangst schriftelijk bezwaar maakt.
- 1.7. Offertes van Conocido B.V. hebben uitsluitend betrekking op IT-gerelateerde werkzaamheden en diensten. Schilderwerk, (ver)bouwwerk, constructieve aanpassingen of andere niet-IT werkzaamheden vallen uitdrukkelijk buiten de offerte en de Diensten, tenzij dit schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Eventuele hulp bij dergelijke niet-IT werkzaamheden geschiedt geheel vrijblijvend, buiten de overeenkomst om en volledig voor risico van Opdrachtgever. Conocido B.V. aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

2. Leveren van de Diensten

- 2.1. Conocido B.V. voert de Diensten zo spoedig mogelijk uit, rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 2.2. De Diensten worden geleverd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk (zoals gedefinieerd in artikel 0) anders overeengekomen.
- 2.3. Opdrachtgever verschaft tijdig alle benodigde gegevens, toegang en medewerking. Onjuistheden of onvolledigheden, waaronder onjuiste logingegevens of credentials, zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de door hem verleende toegang veilig en rechtmatig is. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor schade of beveiligingsincidenten die voortkomen uit onveilige of onbevoegde toegang binnen de omgeving van Opdrachtgever, ongeacht

of deze toegang door Opdrachtgever of derden is verleend of verkregen. 2.4. Conocido B.V. mag derden inschakelen en blijft verantwoordelijk richting Opdrachtgever.

2.5. Conocido B.V. mag de uitvoering opschorten indien aangeleverde gegevens of specificaties onjuist of onvolledig zijn, indien Opdrachtgever enige verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, of indien sprake is van wanbetaling. Alle daaruit voortvloeiende kosten en schade, waaronder extra arbeidsuren of herplanningskosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Vertragingen die het gevolg zijn van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van door Opdrachtgever ingeschakelde derden leiden automatisch tot verlenging van termijnen. Deze vertragingen worden niet beschouwd als een toerekenbare tekortkoming van Conocido B.V. en geven Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

2.6. Voor diensten van derden, waaronder maar niet beperkt tot Microsoft 365, hosting, cloudplatforms (zoals Azure of AWS) en connectiviteit, gelden naast deze voorwaarden tevens de gebruiks- en licentievoorwaarden van de betreffende leverancier (zoals de Microsoft Customer Agreement en/of Online Services Terms). Opdrachtgever aanvaardt deze voorwaarden en is gehouden deze na te leven. Conocido B.V. levert deze diensten als wederverkoper of partner en factureert deze aan Opdrachtgever, maar is niet aansprakelijk voor wijzigingen in voorwaarden, functionaliteit, tarieven, verbruikskosten of prestatieproblemen die voortkomen uit deze externe diensten. Alle kosten die door dergelijke diensten in rekening worden gebracht – waaronder onverwachte verbruikskosten of automatische schaalmechanismen – zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever en mogen door Conocido B.V. aan Opdrachtgever worden doorbelast, ook indien deze pas later door de leverancier aan Conocido B.V. worden gefactureerd.

2.7. Conocido B.V. streeft naar snelle reactie, maar geeft geen bindende responstijden tenzij schriftelijk overeengekomen (SLA). Reactietijden zijn altijd afhankelijk van de prioriteit van het verzoek en de beschikbaarheid van medewerkers. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, verleent Conocido B.V. geen garantie op 24/7 beschikbaarheid.

2.8. Back-ups. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het maken van deugdelijke back-ups van data en configuraties. Indien Conocido B.V. back-ups levert, is haar verplichting beperkt tot het herstellen vanaf de laatste succesvol voltooide back-up binnen de overeengekomen RPO/RTO. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor dataverlies indien Opdrachtgever zelf geen toereikende back-ups heeft geregeld. Ook indien Conocido B.V. back-updiensten levert, kan zij niet garanderen dat alle data volledig en foutloos kan worden teruggezet. Zonder schriftelijke afspraak is Conocido B.V. niet verplicht back-ups te controleren, monitoren of testen.

2.9. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van de benodigde aansluitingen, netwerkinfrastructuur, stroomvoorzieningen en eventuele vergunningen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Diensten. Kosten en vertragingen voortvloeiend uit het ontbreken hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever.

2.10. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk ervoor te zorgen dat hij geen dubbele of overlappende diensten afneemt (bijvoorbeeld meerdere internetverbindingen of licenties via verschillende leveranciers). Conocido B.V. is niet gehouden te controleren of door Opdrachtgever afgenomen Diensten elders reeds beschikbaar zijn, en is evenmin verplicht Opdrachtgever hiervoor te

waarschuwen. Conocido B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid en is niet gehouden tot restitutie bij dubbele afname door Opdrachtgever.

2.11. Opdrachtgever is gehouden zich te onthouden van ieder gebruik van de Diensten dat onrechtmatig is of in strijd met de overeenkomst of toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het correct en rechtmatig gebruik van de Diensten en voor het naleven van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot privacywetgeving, exportrestricties en telecommunicatiewetgeving. Opdrachtgever mag de Diensten niet gebruiken op een wijze die schade toebrengt aan Conocido B.V. of derden, of die kan leiden tot reputatieschade, waaronder maar niet beperkt tot het verzenden van spam, het hosten van illegale inhoud of het uitvoeren van beveiligingsaanvallen.

2.12. Indien werkzaamheden vertraging oplopen door handelen of nalaten van Opdrachtgever of door derden die in opdracht van Opdrachtgever handelen, is Conocido B.V. gerechtigd alle hierdoor gemaakte extra kosten, waaronder maar niet beperkt tot wachturen, extra reizen, herplanningskosten en additionele arbeidsuren, afzonderlijk in rekening te brengen.

2.13 Opdrachtgever zal de door Conocido B.V. geleverde cloud- en telefoniediensten gebruiken binnen redelijk voorzien gebruik (“fair use”). Bij structureel bovenmatig of excessief gebruik, of gebruik dat disproportioneel is in vergelijking met het overeengekomen profiel, is Conocido B.V. gerechtigd dit verbruik extra in rekening te brengen conform de geldende tarieven of door leveranciers opgelegde kosten door te belasten, dan wel na waarschuwing beperkingen of afsluitingen door te voeren. Misbruik of onrechtmatig gebruik geeft Conocido B.V. het recht de dienstverlening onmiddellijk op te schorten of te beëindigen, zonder aansprakelijk te zijn voor schade, onverminderd het recht om schadevergoeding te vorderen.

2.14. Conocido B.V. is voor de levering van bepaalde diensten afhankelijk van derden (zoals telecomoperators, cloudproviders en hardwarefabrikanten). Tekortkomingen, storingen of wijzigingen door deze derden gelden niet als tekortkoming van Conocido B.V. en geven Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding. Alle door derden doorgevoerde wijzigingen in tarieven, voorwaarden of functionaliteit worden automatisch en volledig doorbelast aan Opdrachtgever.

2.15. (Fair use – cloud/netwerk) Opdrachtgever gebruikt cloud- en (online) diensten binnen een redelijk voorzien gebruikspatroon. Bij structureel bovenmatig of disproportioneel gebruik is Conocido B.V. gerechtigd dit verbruik aanvullend in rekening te brengen conform geldende tarieven of door leveranciers opgelegde kosten door te belasten, dan wel na waarschuwing beperkingen of afsluitingen door te voeren.

2.16. (Licentie- en compliance-audit) Opdrachtgever verstrekt op verzoek van Conocido B.V. tijdig bewijs van rechtsgeldig gebruik van software/licenties en verleent alle medewerking aan controles, waaronder toegang tot relevante admin-consoles/logs. Boetes, naheffingen en kosten die voortvloeien uit licentie-non-compliance zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

2.17. (Annuleren/verplaatsen werkzaamheden) Bij annulering of verplaatsing van ingeplande (on-site) werkzaamheden binnen 24 uur voor aanvang is Conocido B.V. gerechtigd minimaal twee (2) uur aan werktijd, gemaakte voorbereidings- en reis-/parkeerkosten in rekening te brengen.

3. Onderhoud

3.1. Onderhoud omvat herstel van fouten, updates/patches en ondersteuning conform offerte of nadere afspraak. Conocido B.V. spant zich in om onderhoud zorgvuldig en naar beste kunnen uit te voeren, maar garandeert niet dat software of systemen vrij zullen zijn van fouten, onderbrekingen of incompatibiliteit met door Opdrachtgever gebruikte systemen. Updates en patches kunnen bestaan uit fout- of beveiligingsherstel en hoeven geen nieuwe functionaliteiten te bevatten.

Onderhoudswerkzaamheden vallen uitsluitend onder een vaste prijs of abonnement indien dit schriftelijk is overeengekomen; in alle andere gevallen worden zij afzonderlijk gefactureerd.

3.2. Conocido B.V. is voor updates, patches en onderdelen afhankelijk van leveranciers en derden. Tijdelijke onbeschikbaarheid door onderhoud of door vertragingen of tekortkomingen bij leveranciers geldt niet als tekortkoming van Conocido B.V. Indien leveranciers of derden de ondersteuning of updates voor gebruikte hardware of software beëindigen, is Conocido B.V. gerechtigd onderhoud te beperken of te staken. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor problemen of schade die voortvloeien uit het gebruik van end-of-life of niet-ondersteunde software of hardware, en is niet verplicht deze te blijven ondersteunen. Indien vervanging of migratie noodzakelijk is wegens beëindiging van ondersteuning door leveranciers, komt dit geheel voor rekening van Opdrachtgever.

Conocido B.V. is evenmin aansprakelijk voor problemen die rechtstreeks voortkomen uit door leveranciers of derden beschikbaar gestelde updates, patches of onderdelen.

3.3. Conocido B.V. kan verzochte aanpassingen weigeren of uitstellen indien deze naar haar oordeel de werking of veiligheid kunnen schaden, of de continuïteit van de Diensten in gevaar kunnen brengen. Het oordeel hierover ligt uitsluitend bij Conocido B.V.

3.4. Door Opdrachtgever zelf doorgevoerde wijzigingen geschieden volledig voor eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij deze vooraf schriftelijk door Conocido B.V. zijn goedgekeurd. Aan een dergelijke goedkeuring kunnen voorwaarden worden verbonden. Schade of storingen die voortkomen uit eigen wijzigingen van Opdrachtgever komen volledig voor diens rekening. Eventuele herstelwerkzaamheden die Conocido B.V. hierdoor moet uitvoeren worden afzonderlijk gefactureerd. Conocido B.V. voert dergelijk herstel uitsluitend uit voor zover dit technisch haalbaar is en zonder garantie op volledig herstel. Herstelwerkzaamheden als gevolg van eigen wijzigingen van Opdrachtgever vallen buiten eventuele overeengekomen SLA's.

3.5. Conocido B.V. zal gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren uitvoeren en dit waar redelijk mogelijk vooraf aankondigen. In spoedeisende gevallen (noodonderhoud) is Conocido B.V. gerechtigd dit direct uit te voeren zonder voorafgaande aankondiging. Tijdelijke onbeschikbaarheid van Diensten als gevolg van gepland of noodonderhoud wordt niet beschouwd als een tekortkoming en geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding. Tijdelijke onbeschikbaarheid door onderhoud geeft Opdrachtgever geen recht op restitutie van abonnementsgelden of andere vergoedingen.

3.6. Onderhoud omvat geen ondersteuning of aanpassing van door Opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen, plug-ins, add-ons, koppelingen met externe systemen, custom configuraties, scripts of maatwerkcomponenten, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

3.7. De onderhoudsverplichtingen van Conocido B.V. gelden uitsluitend gedurende de looptijd van de overeenkomst en vervallen automatisch bij beëindiging daarvan, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

3.8. Alle garantie- en supportverplichtingen van Conocido B.V. vervallen indien een gebrek, storing of schade (mede) is veroorzaakt door installatie, configuratie of wijzigingen die door Opdrachtgever zelf of door derden zijn uitgevoerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Conocido B.V. In dergelijke gevallen kan Conocido B.V., uitsluitend op verzoek en tegen de dan geldende tarieven, trachten herstelwerkzaamheden te verrichten, zonder enige garantie op volledig herstel.



4. Remote support

4.1. Ondersteuning op afstand verloopt in de eerste plaats via het ticketsysteem van Conocido B.V. op support.conocido.nl. Dit ticketsysteem geldt als het primaire en officiële kanaal voor het indienen van storingen, verzoeken en vragen. Responstijden of afspraken uit een SLA gelden uitsluitend voor meldingen die via het ticketsysteem zijn geregistreerd. Telefonische of e-mailmeldingen worden pas in behandeling genomen zodra deze door Conocido B.V. in het ticketsysteem zijn geregistreerd.

4.2. Daarnaast kan ondersteuning op afstand, indien nodig en passend, ook plaatsvinden via e-mail, telefoon of andere overeengekomen kanalen. Communicatie via deze aanvullende kanalen ontslaat Opdrachtgever echter niet van de verplichting incidenten en verzoeken correct in het ticketsysteem te registreren.

4.3. Opdrachtgever zorgt dat netwerk- en beveiligingsinstellingen de werking van de remote-supportsoftware toelaten en dat Conocido B.V. toegang kan verkrijgen voor zover noodzakelijk voor het verlenen van de Diensten. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventuele vereiste toestemmingen van eindgebruikers voor remote toegang en vrijwaart Conocido B.V. voor aanspraken van derden ter zake. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor beveiligingsrisico's die inherent zijn aan de gebruikte remote-supportsoftware. De beveiliging van de systemen en de omgeving van Opdrachtgever blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

4.4. Indien remote support ontoereikend is, kunnen werkzaamheden op locatie worden uitgevoerd tegen de dan geldende tarieven en voorwaarden.

4.5. Indien een verzoek om remote support betrekking heeft op een incident of oorzaak die buiten de overeengekomen dienstverlening of buiten het bereik van een afgesloten abonnement valt (zoals gebruikersfouten of verkeerd gebruik van systemen), is Conocido B.V. gerechtigd de daarmee gemoeide werkzaamheden afzonderlijk in rekening te brengen tegen de geldende tarieven.

4.6. Voor zover voor het uitvoeren van remote support installatie van remote monitoring- en managementsoftware (RMM) of andere ondersteunende software noodzakelijk is, geeft Opdrachtgever hierbij toestemming voor installatie daarvan. Vanaf het moment van installatie zijn de daarmee samenhangende licentiekosten of vergoedingen voor rekening van Opdrachtgever en mogen deze door Conocido B.V. afzonderlijk in rekening worden gebracht, tenzij deze reeds onderdeel uitmaken van een ander overeengekomen dienst of abonnement. De aanwezigheid van RMM-software ontslaat Opdrachtgever niet van zijn eigen verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud van zijn systemen, tenzij hierover uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.

5. Verkoop van apparatuur

5.1. Op door Conocido B.V. geleverde apparatuur is uitsluitend de fabrieksgarantie van toepassing. De garantietermijn is gelijk aan de door de fabrikant gehanteerde termijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Conocido B.V. verstrekt geen aanvullende garanties, tenzij schriftelijk overeengekomen. Arbeid, onderzoek en transport die verband houden met garantiewerkzaamheden vallen uitsluitend onder garantie voor zover deze door de fabrikant worden vergoed; in overige gevallen worden deze afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Conocido B.V. bemiddelt bij de afhandeling van fabrieksgaranties, maar is niet verantwoordelijk voor de beoordeling of acceptatie daarvan door de fabrikant of leverancier.

5.1a. Op accu's, batterijen, verbruiksartikelen en onderdelen die aan slijtage onderhevig zijn, alsmede op schade door externe invloeden – waaronder maar niet beperkt tot blikseminslag, overspanning, aardstromen en vandalisme – wordt geen garantie verstrekt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt. Garantie strekt zich niet uit tot softwareproblemen, configuratiefouten of het opnieuw installeren van besturingssystemen of applicaties.

5.2. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor defecten door onoordeelkundig gebruik, externe factoren, door derden uitgevoerde installatie, reparatie of modificatie van apparatuur, of gebruik buiten de door de fabrikant gespecificeerde voorwaarden.

5.3. Alle door Conocido B.V. geleverde zaken blijven eigendom van Conocido B.V. totdat Opdrachtgever al zijn betalingsverplichtingen, inclusief rente en kosten, volledig is nagekomen. Opdrachtgever is niet bevoegd de zaken te vervreemden, verpanden of anderszins te bezwaren zolang geen volledige betaling heeft plaatsgevonden. Bij niet-tijdige betaling, surseance van betaling of faillissement van Opdrachtgever is Conocido B.V. gerechtigd de geleverde zaken terug te nemen, in welk geval Opdrachtgever gehouden is hiertoe onmiddellijke toegang te verschaffen. Opdrachtgever vrijwaart Conocido B.V. voor aanspraken van derden die verband houden met de uitoefening van dit recht. Betalingen van Opdrachtgever strekken steeds ter voldoening van de oudste openstaande vordering, ongeacht of Opdrachtgever een andere bestemming aan zijn betaling heeft gegeven. Conocido B.V. is gerechtigd geleverde zaken, softwarelicenties of toegang tot diensten onder zich te houden zolang Opdrachtgever niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, ook indien reeds (gedeeltelijk) gebruik door Opdrachtgever is gemaakt.

5.4. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van geleverde apparatuur gaat over op Opdrachtgever vanaf het moment van levering of plaatsing, ongeacht of de eigendom reeds is overgegaan. Transport en verzending van apparatuur geschieden voor risico van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.5. Opdrachtgever dient de geleverde apparatuur bij aflevering direct te (laten) controleren op zichtbare gebreken en transportschade. Zichtbare gebreken of transportschade dienen binnen achtenveertig (48) uur na aflevering schriftelijk aan Conocido B.V. te worden gemeld; niet-zichtbare gebreken uiterlijk binnen veertien (14) dagen na aflevering. Na het verstrijken van deze termijnen vervallen aanspraken van Opdrachtgever ter zake dergelijke gebreken.

5.6. Retourzendingen zijn uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke goedkeuring (RMA) en conform de door Conocido B.V. verstrekte instructies. Retourzendingen geschieden voor risico en

rekening van Opdrachtgever, tenzij sprake is van een door de fabrikant bevestigde fabrieksfout. Producten dienen ongebruikt, onbeschadigd en in originele (onbeschadigde) verpakking te worden geretourneerd. Software/licenties, op maat geconfigureerde of speciaal bestelde producten zijn niet retourneerbaar. Conocido B.V. is gerechtigd een redelijke verwerkingsvergoeding in rekening te brengen.

5.7 Conocido B.V. behoudt zich het recht voor alle door of namens Opdrachtgever aan haar toevertrouwde zaken, gegevens, back-ups, accounts en bescheiden onder zich te houden zolang Opdrachtgever niet volledig heeft voldaan aan al zijn verplichtingen jegens Conocido B.V., waaronder maar niet beperkt tot betalingsverplichtingen. Opdrachtgever kan hieraan geen recht op schadevergoeding of ontbinding ontnemen.

5.8 Conocido B.V. garandeert niet dat door haar geleverde of geïnstalleerde beveiligings- of alarmsystemen onder alle omstandigheden ononderbroken functioneren of ieder incident kunnen voorkomen of detecteren. Bij omstandigheden als stroomuitval, netwerkstoringen, sabotage, extreme weersomstandigheden of andere externe oorzaken kan de werking geheel of gedeeltelijk uitvallen zonder dat dit een tekortkoming van Conocido B.V. oplevert. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het treffen van aanvullende maatregelen, zoals noodstroomvoorzieningen, redundante verbindingen of aanvullende beveiligingsmiddelen. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval of beperkte werking van beveiligingssystemen.

Artikel 5a – Managed apparatuur (huur/buikleen)

5a.1. Apparatuur die door Conocido B.V. in huur of buikleen ter beschikking wordt gesteld, blijft te allen tijde eigendom van Conocido B.V. en mag niet worden vervreemd, bezwaard of verplaatst zonder schriftelijke toestemming.

5a.2. Opdrachtgever draagt de zorgplicht en is aansprakelijk voor verlies, diefstal en schade (anders dan normale slijtage).

5a.3. Bij verlies/diefstal/schade is Conocido B.V. gerechtigd de vervangingswaarde en redelijke herstel-/onderzoekskosten in rekening te brengen.

5a.4. Bij einde gebruik dient Opdrachtgever de apparatuur binnen zeven (7) dagen in goede staat te retourneren; bij uitblijven is Conocido B.V. gerechtigd de vervangingswaarde en redelijke inningskosten te rekenen.

5a.5. Opdrachtgever verleent toegang (na afspraak) voor inspectie/onderhoud aan de ter beschikking gestelde apparatuur.

6. Installatie en configuratie

6.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de omgeving waarin installatie of configuratie plaatsvindt, inclusief de aanwezigheid van de benodigde voorzieningen zoals stroom, netwerkpunten, racks en adequate klimaatbeheersing. Voor zover Conocido B.V. apparatuur levert, is Conocido B.V. uitsluitend verantwoordelijk voor de deugdelijkheid daarvan, conform de bepalingen in artikel 5.

6.2. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor het creëren en handhaven van een veilige werkomgeving conform de toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder ARBO- en VCA-richtlijnen) en zorgt ervoor dat Conocido B.V. haar werkzaamheden veilig kan uitvoeren. Indien Conocido B.V. constateert dat de werkomgeving onveilig is of niet voldoet aan wettelijke veiligheidsvoorschriften, is zij gerechtigd de werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever passende maatregelen heeft getroffen. Eventuele kosten en vertragingen die hierdoor ontstaan zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever. Opschorting in verband met een onveilige werkomgeving wordt niet beschouwd als een tekortkoming van Conocido B.V.

6.3. Conocido B.V. kan installatie weigeren of opschorten bij een ongeschikte of onveilige omgeving als bedoeld in artikel 6.1 en 6.2. Eventuele extra kosten of vertragingen die hierdoor ontstaan, waaronder voorrijkosten en herplanningskosten, komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.

6.4. Opdrachtgever staat in voor het beschikken over geldige licenties en voor het gebruik daarvan conform de toepasselijke licentievoorwaarden. Opdrachtgever vrijwaart Conocido B.V. voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van ongeldige of onrechtmatig toegepaste licenties, voor zover die niet voortvloeien uit door Conocido B.V. verstrekte licenties of informatie. Conocido B.V. is niet verplicht de juistheid of geldigheid van door Opdrachtgever gebruikte licenties te controleren.

6.5. Opdrachtgever draagt het risico voor schade aan muren, plafonds, vloeren, leidingen, kabels of andere bouwkundige elementen bij het aanbrengen van kabels, boren of installeren van apparatuur, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Conocido B.V. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door het ontbreken of onjuist zijn van door Opdrachtgever verstrekte tekeningen, plattegronden of informatie over aanwezige leidingen en constructies.

6.6. Voor installaties van camera's, antennes, sensoren of andere beveiligingsapparatuur is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor vereiste toestemmingen/vergunningen (waaronder VvE/huurder-toestemming en privacy-aanduidingen). Opdrachtgever vrijwaart Conocido B.V. voor aanspraken of boetes wegens ontbreken daarvan.

7. Ontwikkeling van Werken

7.1. Conocido B.V. mag bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken gebruik maken van open-source software en componenten van derden. Indien de licentievoorwaarden van dergelijke software met zich meebrengen dat Opdrachtgever (delen van) de software uitsluitend als open source kan verspreiden of bepaalde verplichtingen moet naleven, zal Conocido B.V. Opdrachtgever daarover informeren. Opdrachtgever aanvaardt dat de betreffende licentievoorwaarden in dat geval van toepassing zijn. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor gebreken of beperkingen in dergelijke open-source software of componenten van derden, en Opdrachtgever aanvaardt dat Conocido B.V. in dat geval afhankelijk is van de betreffende leverancier of community. Opdrachtgever mag zich er niet tegen verzetten dat Conocido B.V. dergelijke open-source software of componenten toepast, tenzij dit vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk is uitgesloten.

7.2. Na oplevering is Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor naleving van alle toepasselijke licentievoorwaarden van de gebruikte software en componenten, tenzij het gaat om licenties die door Conocido B.V. zelf aan Opdrachtgever zijn verstrekt. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor boetes, claims of schade die voortvloeien uit schending van licentievoorwaarden door Opdrachtgever. Conocido B.V. is niet verplicht Opdrachtgever te informeren over wijzigingen in licentievoorwaarden of het verstrijken van licenties, tenzij dit vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen.

7.3. Alle rechten van intellectuele eigendom op door Conocido B.V. ontwikkelde of aangepaste Werken berusten te allen tijde bij Conocido B.V. of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, dat pas ingaat na volledige betaling van alle verschuldigde bedragen. Broncode, ontwikkelbestanden en documentatie worden uitsluitend verstrekt indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Het door Opdrachtgever verkregen gebruiksrecht mag niet aan derden worden overgedragen of in sublicentie worden gegeven, tenzij Conocido B.V. daarvoor vooraf Schriftelijk toestemming heeft verleend. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Werken te decompileren, kopiëren, wijzigen of reverse engineeren, tenzij en voor zover dit door dwingend recht is toegestaan. Het gebruiksrecht is beperkt tot gebruik binnen de eigen organisatie van Opdrachtgever en omvat niet het gebruik door of ten behoeve van derden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Conocido B.V. is gerechtigd het gebruiksrecht tijdelijk op te schorten indien Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen of andere wezenlijke contractuele verplichtingen niet nakomt.

7.4. Het gebruiksrecht omvat geen aanspraak op onderhoud, ondersteuning of doorontwikkeling van de Werken, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Voor zover onderhoud of doorontwikkeling door Conocido B.V. wordt uitgevoerd, geschiedt dit uitsluitend op basis van een afzonderlijke overeenkomst of SLA.

7.5. Conocido B.V. is gerechtigd de in het kader van de overeenkomst ontwikkelde Werken of onderdelen daarvan, zoals logo's, websites of applicaties, in haar portfolio of als zakelijke referentie te gebruiken, tenzij Opdrachtgever hiertegen vooraf schriftelijk bezwaar maakt.

7.6. Conocido B.V. is gerechtigd het gebruiksrecht op door haar ontwikkelde of geleverde Werken tijdelijk op te schorten of definitief in te trekken indien Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen

niet of niet tijdig nakomt. Een dergelijke opschorting of intrekking levert geen tekortkoming aan de zijde van Conocido B.V. op en ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen.



7a. Vaste en mobiele telefoniediensten

7a.1. Conocido B.V. garandeert niet dat vaste of mobiele telefoniediensten ononderbroken of foutloos functioneren. Storingen of onderbrekingen die (mede) het gevolg zijn van internetverbindingen, stroomuitval, configuraties van Opdrachtgever of tekortkomingen bij derden (zoals telecomoperators) gelden niet als een toerekenbare tekortkoming van Conocido B.V. Tijdelijke onderbrekingen als gevolg van onderhoud of storingen bij telecomoperators, internetproviders of andere derdenleveranciers worden eveneens niet aangemerkt als tekortkoming van Conocido B.V.

7a.2. Opdrachtgever erkent dat de beschikbaarheid van noodoproepen (waaronder 112) afhankelijk is van internetverbinding, elektriciteit, randapparatuur en externe netwerken. Conocido B.V. kan de beschikbaarheid of juistheid van locatiegegevens bij noodoproepen niet garanderen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het treffen van alternatieve voorzieningen voor het doen van noodoproepen bij uitval van VoIP- of mobiele diensten, alsmede voor het informeren van eindgebruikers over de beperkingen van deze diensten.

7a.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van vaste en mobiele telefoniediensten en voor alle kosten die daaruit voortvloeien, ongeacht of het gebruik plaatsvindt door Opdrachtgever zelf of door derden die ongeautoriseerd toegang hebben verkregen. Ook in geval van fraude of hacking van telefoonsystemen blijven alle kosten volledig voor rekening van Opdrachtgever. Conocido B.V. is gerechtigd de dienstverlening tijdelijk te beperken of te blokkeren bij vermoeden van misbruik, fraude, overmatig gebruik of in geval van veiligheidsrisico's. Alle hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

7a.4. Telefoonnummers die aan Opdrachtgever zijn toegekend blijven eigendom van de nationale nummeruitgevende instantie. Conocido B.V. bemiddelt bij nummerportering, maar kan niet instaan voor een foutloze of tijdige uitvoering daarvan door betrokken providers. Storingen of vertragingen bij nummerportering vormen geen tekortkoming van Conocido B.V. Conocido B.V. is gerechtigd nummerporteringen of overdrachten pas uit te voeren nadat Opdrachtgever volledig aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

7a.5. Kosten voor gebruik buiten de overeengekomen bundels (zoals internationale gesprekken, roaming en premium nummers) worden afzonderlijk en volledig aan Opdrachtgever doorbelast, ook indien deze pas achteraf door derden aan Conocido B.V. bekend worden gemaakt. Wijzigingen in tarieven of bundels die door telecomoperators of derden worden doorgevoerd, worden automatisch en volledig doorbelast aan Opdrachtgever.

7a.6. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit (tijdelijke) onbereikbaarheid van Opdrachtgever via vaste of mobiele telefoniediensten, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Conocido B.V. Conocido B.V. is evenmin aansprakelijk voor schade door gemiste gesprekken, berichten of communicatie die het gevolg is van dergelijke onbereikbaarheid.

7a.7. Conocido B.V. kan per aansluiting en/of per Opdrachtgever een kredietlimiet en/of borg/voorschot vaststellen en de dienstverlening tijdelijk beperken of blokkeren indien de limiet wordt bereikt of indien een verhoogd frauderisico wordt geconstateerd. Opdrachtgever is op eerste verzoek verplicht aanvullende zekerheid te stellen.

7a.8. De demarcatie van telefoniediensten ligt bij het door de provider opgeleverde netwerkaansluitpunt (NTU/NTD). Interne bekabeling, PBX/telefoniecentrales, randapparatuur en LAN-infrastructuur van Opdrachtgever vallen buiten de verantwoordelijkheid van Conocido B.V., tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

7a.9. Indien Opdrachtgever gespreksopname/monitoring activeert, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de rechtmatigheid daarvan, waaronder het informeren van betrokkenen, het vastleggen van bewaartermijnen en het honoreren van privacyverzoeken. Opdrachtgever vrijwaart Conocido B.V. voor aanspraken die hieruit voortvloeien.

7a.10. (Acceptable Use – telefonie) Het is Opdrachtgever verboden de telefoniediensten te gebruiken voor robocalls/predictive dialers (zonder voorafgaande schriftelijke toestemming), spam- of “wangiri”-verkeer, CLI-spoofing (waar wettelijk verboden), massaal verkeer naar risicobestemmingen of anderszins in strijd met wet- en regelgeving of providersvoorwaarden. Conocido B.V. mag dergelijk verkeer blokkeren en alle daarmee samenhangende kosten doorbelasten.

7a.11. (Vroegtijdige beëindiging circuits) Bij voortijdige beëindiging of verhuizing van vaste telefonie-/connectiviteitsdiensten zijn alle door de betrokken provider in rekening gebrachte afkoop-, beëindigings- of migratiekosten volledig voor rekening van Opdrachtgever, vermeerderd met redelijke afwikkelingskosten.

8. Oplevering en aanvaarding

8.1. Oplevering vindt plaats op het moment dat Conocido B.V. het resultaat naar haar professioneel inzicht geschikt acht voor gebruik of conform de overeengekomen specificaties.

8.2. Opdrachtgever dient het opgeleverde binnen vijf (5) werkdagen na oplevering schriftelijk en gemotiveerd goed- of af te keuren. Afkeuring kan uitsluitend betrekking hebben op wezenlijke afwijkingen van de overeengekomen specificaties. Bij gebreke van tijdige of gemotiveerde reactie wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.

8.3. Kleine gebreken die het gebruik van het opgeleverde niet wezenlijk verhinderen vormen geen grond tot afkeuring. Conocido B.V. zal dergelijke gebreken na schriftelijke melding door Opdrachtgever binnen een redelijke termijn herstellen.

8.4. Na aanvaarding vervalt iedere aansprakelijkheid van Conocido B.V. voor gebreken, tenzij Conocido B.V. de betreffende gebreken kende of had moeten kennen. Deze bepaling laat de overige aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 12 onverlet.

8.5. Zichtbare gebreken dienen binnen achtenveertig (48) uur na oplevering schriftelijk en gemotiveerd door Opdrachtgever aan Conocido B.V. te worden gemeld. Niet-zichtbare gebreken dienen uiterlijk binnen veertien (14) dagen na oplevering schriftelijk te worden gemeld. Na het verstrijken van deze termijnen vervallen alle aanspraken van Opdrachtgever ter zake dergelijke gebreken. De administratie van Conocido B.V. is leidend voor de vaststelling van de opleverdatum.

8.6. Indien de overeenkomst voorziet in oplevering in fasen of onderdelen, geldt iedere (deel)oplevering afzonderlijk als oplevering in de zin van dit artikel en dient Opdrachtgever deze

conform dit artikel goed- of af te keuren. Een afkeuring in een latere fase kan niet worden gebaseerd op aspecten die in een eerdere fase reeds zijn goedgekeurd.

8.7 Opdrachtgever is verplicht het opgeleverde direct na levering uitvoerig te testen. Enig gebruik van het opgeleverde voor productiedoeleinden, of het uitblijven van een tijdige schriftelijke afkeuring, geldt als volledige aanvaarding. Na aanvaarding kan Opdrachtgever geen beroep meer doen op gebreken die hij redelijkerwijs tijdens de acceptatie had kunnen ontdekken.

8.8. Het uitblijven van tijdige acceptatie of test door Opdrachtgever schort de facturatie niet op. Conocido B.V. is gerechtigd om bij oplevering te factureren, ongeacht of Opdrachtgever het opgeleverde reeds heeft getest of formeel heeft goedgekeurd.



9. Intellectueel eigendom

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten, Werken en alle daarbij behorende documentatie, ontwerpen, analyses, voorbereidingsmaterialen en overige resultaten berusten te allen tijde bij Conocido B.V. of haar licentiegevers, waar ook ter wereld, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

9.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht dat voortvloeit uit de overeenkomst en dat beperkt is tot de duur van de overeenkomst en tot intern gebruik binnen de eigen organisatie van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Ieder gebruik buiten de verleende rechten geldt als inbreuk.

9.3. Bij inbreuk verbeurt Opdrachtgever aan Conocido B.V. een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 7.500 per overtreding, en voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Conocido B.V. om in plaats daarvan de daadwerkelijk geleden schade te vorderen indien deze hoger is.

9.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom, dan wel aanduidingen omtrent vertrouwelijkheid, metadata of digitale watermerken, uit de materialen te verwijderen of te wijzigen.

9.5. Opdrachtgever vrijwaart Conocido B.V. voor alle aanspraken van derden die stellen dat door Opdrachtgever aangeleverd materiaal, gegevens, accounts of licenties inbreuk maken op rechten van intellectuele eigendom of anderszins onrechtmatig zijn, alsmede voor alle daaruit voortvloeiende schade en kosten.

9.6. Alle door Conocido B.V. opgestelde offertes, plannen, ontwerpen, adviezen, documentatie en andere voorbereidende materialen blijven eigendom van Conocido B.V., ongeacht of deze geheel of gedeeltelijk aan Opdrachtgever zijn verstrekt. Het is Opdrachtgever niet toegestaan deze materialen te gebruiken, openbaar te maken of aan derden ter beschikking te stellen voor uitvoering door anderen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Conocido B.V. Bij overtreding van dit verbod is Conocido B.V. gerechtigd een onmiddellijk opeisbare vergoeding te vorderen gelijk aan ten minste de door Conocido B.V. begrote opdrachtsom, onverminderd het recht op aanvullende schadevergoeding.

10. Prijzen en betaling

10.1. Facturatie geschiedt maandelijks op basis van bestede uren of overeengekomen bedragen. Voor werkzaamheden buiten de gebruikelijke kantoortijden (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, met uitzondering van erkende feestdagen), alsmede voor werkzaamheden op zaterdagen, zondagen en erkende feestdagen, kan een toeslag tot maximaal 200% gelden, indien vooraf aangekondigd of gebruikelijk.

10.2. Betaling dient zonder korting of verrekening binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te geschieden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Betaling geldt pas als voldaan zodra het verschuldigde bedrag door Conocido B.V. is ontvangen. Indien Opdrachtgever in verzuim is, vervallen

alle door Conocido B.V. eerder toegekende kortingen, staffelkortingen of prijsafspraken met terugwerkende kracht.

10.3. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. Conocido B.V. is gerechtigd haar dienstverlening op te schorten tot volledige betaling heeft plaatsgevonden. Opschorting op grond van dit artikel wordt niet beschouwd als tekortkoming van Conocido B.V. en geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding. Tijdens een opschorting blijven alle lopende verplichtingen van Opdrachtgever, waaronder de verplichting tot betaling van abonnementskosten, licenties of doorlopende dienstverlening van kracht.

10.4. Bezwaren tegen facturen dienen uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd bij Conocido B.V. te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn wordt de factuur geacht correct en onvoorwaardelijk door Opdrachtgever te zijn aanvaard.

10.5. Creditnota's worden verrekend met (toekomstige) facturen en niet terugbetaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10.6. Terugbetalingen van onverschuldigde betalingen worden slechts in behandeling genomen tot maximaal drie (3) maanden na factuurdatum, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

10.7. Bij herhaaldelijk foutieve betalingen (bijvoorbeeld verkeerde bedragen, onjuiste omschrijvingen of vertraagde betalingen) en bij mislukte automatische incasso's, storneringen of geweigerde betalingen, is Conocido B.V. gerechtigd redelijke administratie- en bankkosten in rekening te brengen, afgestemd op de daadwerkelijk gemaakte inspanningen en kosten, met een minimum van € 15 en een maximum van € 50 per geval. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor juiste betaalgegevens en voldoende saldo.

10.8. Naast de hoofdsom en rente zijn buitengerechtigde en gerechtelijke incassokosten volledig voor rekening van Opdrachtgever, conform de geldende wettelijke staffel buitengerechtigde incassokosten.

10.9. Alle vorderingen zijn direct opeisbaar bij faillissement, surseance of beslaglegging van Opdrachtgever.

10.10. Indien in het kader van de uitvoering van de overeenkomst aanvullende of ondersteunende diensten worden geleverd (zoals monitoringsoftware, beheercomponenten of licenties), worden deze afzonderlijk in rekening gebracht. Dit geldt ook voor stilzwijgend doorlopende licenties of abonnementen die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening. Opdrachtgever is verplicht de facturen van Conocido B.V. bij ontvangst te controleren op juistheid en volledigheid, waaronder op eventueel nieuw in rekening gebrachte diensten. Indien Opdrachtgever meent dat een factuur ten onrechte of onjuist een aanvullende dienst vermeldt, dient hij dit binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk aan Conocido B.V. te melden. Bij gebreke van een tijdig bezwaar wordt de factuur geacht correct te zijn en de daarin vermelde dienst als aanvaard.

10.11. Alle door Conocido B.V. vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde belastingen of heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

10.12. Conocido B.V. is gerechtigd te allen tijde (gedeeltelijke) vooruitbetaling of voldoende zekerheid van Opdrachtgever te verlangen alvorens met de uitvoering van de overeenkomst aan te vangen of door te gaan. Indien Opdrachtgever hiermee in gebreke blijft, is Conocido B.V. gerechtigd de overeenkomst op te schorten of te ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

10.13. (Facturatie-eenheid en reistijd) Tijden worden gefactureerd in eenheden van 60 minuten (of het veelvoud daarvan). Reistijd en redelijke parkeer-/tolkosten zijn declarabel. Wachtijd ontstaan door uitblijven van toegang of voorbereiding aan Opdrachtgeverszijde is declarabel als werktijd.

10.14. (Project-annulering & speciaal bestelde goederen) Bij annulering na akkoord of na inkoop zijn bestede uren en reeds bestelde materialen verschuldigd. Speciaal bestelde of niet-retourneerbare goederen zijn volledig factureerbaar, ook bij annulering.

10.15. Kosten die door Conocido B.V. aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht onder verzamelposten zoals “belkosten”, “cloudgebruik” of “Pay-as-you-Go” kunnen naast daadwerkelijk gebruik ook samenhangende kosten omvatten, waaronder maar niet beperkt tot telefoonnummers, SIP-trunks, platformkosten of andere door leveranciers berekende componenten. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Conocido B.V. niet verplicht hiervoor een gespecificeerde verbruiksrapportage aan te leveren; Opdrachtgever aanvaardt dat facturatie plaatsvindt op basis van de door Conocido B.V. of haar leveranciers geregistreerde totalen.

11. Geheimhouding

11.1. Partijen zullen alle informatie die zij van elkaar ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk van aard is, strikt vertrouwelijk behandelen, ongeacht of deze informatie als vertrouwelijk is aangeduid. Deze verplichting geldt eveneens voor hun werknemers, opdrachtnemers en ingeschakelde derden.

11.2. Conocido B.V. zal kennisname van door Opdrachtgever opgeslagen of verspreide gegevens zoveel mogelijk vermijden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of Conocido B.V. daartoe wettelijk wordt verplicht. In dat geval zal Conocido B.V. de kennisname beperken tot het strikt noodzakelijke en Opdrachtgever waar redelijkerwijs mogelijk vooraf of zo spoedig mogelijk achteraf informeren.

11.3. Conocido B.V. mag de algemene kennis, ervaring en knowhow die zij tijdens de uitvoering van de overeenkomst opdoet hergebruiken voor andere opdrachten, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie of bedrijfsgeheimen van Opdrachtgever wordt prijsgegeven.

11.4. Conocido B.V. mag de naam en het logo van Opdrachtgever, alsmede een beknopte en niet-vertrouwelijke omschrijving van de voor Opdrachtgever verrichte werkzaamheden, gebruiken als zakelijke referentie en in haar portfolio, tenzij Opdrachtgever hiertegen vooraf schriftelijk bezwaar maakt.

11.5. De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht blijft van kracht tot drie (3) jaar na beëindiging van de overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk een andere termijn zijn overeengekomen of voor zover een langere termijn uit de aard van de informatie voortvloeit.

11.6. Indien Conocido B.V. op verzoek van Opdrachtgever toegang krijgt tot systemen, werkplekken of accounts van Opdrachtgever (bijvoorbeeld via remote support of onsite werkzaamheden), is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het voorafgaand afsluiten of afschermen van vertrouwelijke of privacygevoelige informatie. Conocido B.V. is niet verplicht te controleren of Opdrachtgever dit heeft gedaan en is niet aansprakelijk voor het kennismaken van dergelijke gegevens indien deze door Opdrachtgever niet of onvoldoende zijn afgeschermd.

11.7. Conocido B.V. kan in het kader van de uitvoering van de Diensten onvermijdelijk kennisnemen van vertrouwelijke of privacygevoelige informatie van Opdrachtgever. Conocido B.V. zal dergelijke informatie strikt vertrouwelijk behandelen conform dit artikel, maar is niet aansprakelijk voor de enkele omstandigheid dat zij van deze informatie kennis heeft gekregen door de aard van de dienstverlening, zolang zij deze informatie niet onrechtmatig openbaar maakt of gebruikt.

12. Aansprakelijkheid

12.1. Conocido B.V. is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse en aantoonbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, en redelijke herstelkosten van gebrekkige prestaties.

12.2. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, ongeacht de grondslag, waaronder maar niet beperkt tot gederfde winst of omzet, verlies van data, beveiligingsincidenten, vertragingsschade, schade door derden of leveranciers, of schade wegens onvoldoende beveiliging of back-ups, tenzij het leveren van back-updiensten of specifieke beveiligingsmaatregelen uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

12.3. Iedere aansprakelijkheid van Conocido B.V. is beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever aan Conocido B.V. heeft betaald voor de betreffende Dienst in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schade-incident, met een absoluut maximum van € €10.000, tenzij de aansprakelijkheidsverzekering van Conocido B.V. in het betreffende geval een hoger bedrag uitkeert.

12.4. Deze beperking geldt niet in geval van opzet of grove schuld van Conocido B.V. of haar leidinggevenden.

12.5. Aansprakelijkheid ontstaat uitsluitend indien Opdrachtgever Conocido B.V. deugdelijk en schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn is gesteld om de tekortkoming te herstellen, en Conocido B.V. na die termijn toerekenbaar in de nakoming tekort blijft. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Conocido B.V. in staat is adequaat te reageren.

12.6. Iedere aanspraak tot schadevergoeding vervalt indien Opdrachtgever niet binnen twaalf (12) maanden na het moment waarop de schade redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, de vordering schriftelijk bij Conocido B.V. heeft ingediend.

12.7. De totale aansprakelijkheid van Conocido B.V. zal in geen geval meer bedragen dan de dekking die in het betreffende geval onder haar aansprakelijkheidsverzekering wordt verleend, vermeerderd met het eigen risico dat Conocido B.V. in dat geval draagt.

12.8. Conocido B.V. mag er bij het uitvoeren van werkzaamheden vanuit gaan dat Opdrachtgever volledig beslissingsbevoegd is ten aanzien van de locatie en het gehele complex waarin de werkzaamheden plaatsvinden, inclusief gemeenschappelijke ruimtes en bouwkundige elementen.

Indien Opdrachtgever huurder, vastgoedbeheerder of anderszins niet de eigenaar of volledig beslissingsbevoegde partij is, dient hij dit voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden uitdrukkelijk schriftelijk aan Conocido B.V. te melden. Conocido B.V. is niet verplicht de eigendoms- of bevoegdheidssituatie te verifiëren. Bij gebreke van een duidelijke melding wordt Opdrachtgever geacht beslissingsbevoegd te zijn en draagt hij alle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de verstrekte opdracht. Conocido B.V. is in dat geval niet aansprakelijk voor aanspraken, schade, herstelkosten of boetes van verhuurders, VvE's of andere derden en Opdrachtgever vrijwaart Conocido B.V. volledig voor alle hieruit voortvloeiende aanspraken en kosten.

12.9. Indien zich meerdere schade-incidenten voordoen, geldt dat de totale aansprakelijkheid van Conocido B.V. jegens Opdrachtgever nooit meer bedraagt dan het in dit artikel bepaalde maximum, ongeacht het aantal gebeurtenissen, aanspraken of grondslagen.

12.10. Indien Conocido B.V. met Opdrachtgever schriftelijk is overeengekomen dat zij back-updiensten of specifieke beveiligingsmaatregelen levert, strekt de aansprakelijkheid van Conocido B.V. zich uitsluitend uit tot het opnieuw beschikbaar stellen of herstellen van de laatst succesvol gemaakte back-up, respectievelijk het uitvoeren van de overeengekomen beveiligingsmaatregel. De verantwoordelijkheid voor het juist en volledig aanwijzen van de te back-uppen data en systemen ligt bij Opdrachtgever. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor verlies van data of beveiligingsincidenten die betrekking hebben op gegevens of systemen die buiten de overeengekomen back-upscope vallen, of die door Opdrachtgever niet correct in de back-up zijn opgenomen.

13. Duur, opzegging en dataretentie

13.1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen geldt voor alle duurovereenkomsten (zoals beheer, hosting, monitoring, connectiviteit, licenties en andere doorlopende dienstverlening) dat deze stilzwijgend per maand worden verlengd en door elk der partijen kunnen worden opgezegd met een opzegtermijn van één (1) maand. Opzegging geschiedt steeds tegen het einde van de lopende kalendermaand en dient te geschieden conform artikel 13.2. Opzegging ontslaat Opdrachtgever niet van de verplichting reeds gefactureerde of verschuldigde vergoedingen, waaronder abonnementskosten, licenties of doorgevoerde prijswijzigingen van leveranciers tot het einde van de lopende maand, te voldoen. Vooruitbetaalde of prepaid diensten (zoals domeinnamen of softwarelicenties) worden bij tussentijdse beëindiging niet verrekend. Conocido B.V. is niet gehouden lopende contracten of licenties tussentijds te beëindigen of aan te passen. Opzegging ontslaat Opdrachtgever evenmin van reeds door Conocido B.V. bij leveranciers aangegane verplichtingen.

13.2. Opzegging van Diensten geschiedt uitsluitend via het klantenportaal op conocidofinance.nl door bij de betreffende dienst de functie "Dienst Opzeggen" te gebruiken. Opzeggingen buiten het klantenportaal zijn slechts geldig indien Conocido B.V. deze uitdrukkelijk Schriftelijk (zoals gedefinieerd in artikel 0) heeft bevestigd. Mondelinge opzeggingen of opzeggingen via andere kanalen zijn ongeldig. Alleen de contractant/opdrachtgever is bevoegd om een opzegging door te voeren, tenzij Opdrachtgever vooraf Schriftelijk geautoriseerde contactpersonen bij Conocido B.V. heeft geregistreerd. Een opzegging is pas effectief nadat Conocido B.V. de ontvangst daarvan heeft bevestigd, waarbij de opzegtermijn pas aanvangt op de datum van die bevestiging.

13.3. Na beëindiging van de overeenkomst is Conocido B.V. niet verplicht klantdata te bewaren of beschikbaar te houden, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om vóór of uiterlijk bij beëindiging een export of kopie van de data op te vragen. Conocido B.V. zal, indien Opdrachtgever hier expliciet om verzoekt, redelijke medewerking verlenen aan het beschikbaar stellen of verwijderen van data, waarvoor zij gerechtigd is een redelijke vergoeding in rekening te brengen. Conocido B.V. is niet aansprakelijk indien data na beëindiging niet meer volledig of foutloos beschikbaar is of door leveranciers van derden eerder wordt verwijderd. Na beëindiging is Conocido B.V. niet gehouden back-ups van klantdata te behouden. Indien data eenmaal is verwijderd, is dit onomkeerbaar en kan Conocido B.V. deze niet meer herstellen. Indien en voor zover wettelijke bewaarplichten (zoals fiscale bewaarplichten of verplichtingen vanuit toezichthouders) op Conocido B.V. rusten, prevaleren deze boven dit artikel. Conocido B.V. is niet verplicht data namens Opdrachtgever bij derdenleveranciers (zoals Microsoft of cloudproviders) te exporteren of te verwijderen; dit is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Voor zover Conocido B.V. na beëindiging van de overeenkomst medewerking verleent aan overdracht van Diensten, accounts, documentatie, configuraties of data aan Opdrachtgever of een derde partij, geschiedt dit uitsluitend tegen het op dat moment geldende uurtarief met een minimum van vier (4) uur. Conocido B.V. is gerechtigd dit pas uit te voeren nadat alle openstaande vorderingen volledig zijn voldaan. Conocido B.V. is gerechtigd toegang tot accounts, data, back-ups en configuraties op te schorten of te weigeren zolang Opdrachtgever niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Opdrachtgever kan hieraan geen recht ontlenen op schadevergoeding of ontbinding.

13.4. Verplichtingen die naar hun aard doorlopen (waaronder maar niet beperkt tot openstaande betalingen, geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheidsbeperkingen en vrijwaringsverplichtingen) blijven na beëindiging van kracht.

13.5. Indien voor bepaalde Diensten een minimumcontractduur of initiële looptijd is overeengekomen (bijvoorbeeld bij licenties, domeinnamen of connectiviteit), kan tussentijdse opzegging door Opdrachtgever uitsluitend plaatsvinden tegen het einde van deze looptijd. Opzegging vóór het einde van de looptijd geeft geen recht op restitutie of kwijtschelding van resterende termijnen en laat de verplichtingen van Conocido B.V. jegens haar leveranciers onverlet. Dit geldt ook indien Opdrachtgever de betreffende Diensten na ingebruikname niet of niet volledig benut, of indien de overeenkomst door of vanwege omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever (zoals faillissement, surseance van betaling of verhuizing) tussentijds wordt beëindigd.

13.6. Opdrachtgever verklaart uitsluitend te handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Het wettelijke herroepingsrecht voor consumenten is uitdrukkelijk uitgesloten en niet van toepassing op de overeenkomst.

13.7. Voor alle door Conocido B.V. geleverde software, clouddiensten en abonnementen gelden de toepasselijke leveranciers- of licentievoorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt deze voorwaarden door gebruik te maken van de betreffende dienst. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden dergelijke licenties en abonnementen na de initiële periode automatisch verlengd en blijven de daaruit voortvloeiende kosten verschuldigd. Eventuele door de leverancier beschikbaar gestelde updates, upgrades of nieuwe versies zijn uitsluitend beschikbaar indien dit onderdeel uitmaakt van

een onderhouds- of updateovereenkomst; het enkele afnemen van een licentie geeft geen recht op kosteloze upgrades.

14. Wijzigingen en tarieven

14.1. Wijzigingen van deze algemene voorwaarden of andere door Conocido B.V. gehanteerde bepalingen gelden vanaf het moment dat deze door Conocido B.V. beschikbaar zijn gesteld via de website en/of zijn meegestuurd met offertes of facturen. De laatst gepubliceerde versie prevaleert altijd boven eerdere versies. Door voortgezet gebruik van de Diensten na publicatie van een gewijzigde versie wordt Opdrachtgever geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard.

14.2. Wijzigingen die voortvloeien uit dwingende wet- of regelgeving gelden direct en zonder bezwaarrecht. Conocido B.V. is verplicht dergelijke wijzigingen onverwijld door te voeren.

14.3. Conocido B.V. is te allen tijde gerechtigd de tarieven van Diensten aan te passen, waaronder begrepen prijswijzigingen die het gevolg zijn van leveranciers, inkooprijzen, licentiekosten, domeinnamen of andere externe factoren. Tariefwijzigingen kunnen zowel nieuwe als reeds lopende overeenkomsten betreffen. Conocido B.V. is niet gehouden tariefwijzigingen afzonderlijk vooraf aan te kondigen, tenzij dit wettelijk verplicht is; vermelding op de factuur geldt als afdoende kennisgeving. Tariefwijzigingen geven Opdrachtgever geen recht tot ontbinding of opzegging van de overeenkomst, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Prijsstijgingen van leveranciers, waaronder maar niet beperkt tot Microsoft, cloudproviders en datacenters, worden te allen tijde automatisch en volledig doorbelast aan Opdrachtgever, ongeacht de duur of aard van de overeenkomst.

14.4. Tariefwijzigingen worden kenbaar gemaakt via de factuur. Opdrachtgever is verplicht de factuur direct na ontvangst te controleren. Indien Opdrachtgever meent dat een tariefwijziging onjuist is toegepast, dient hij dit binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk aan Conocido B.V. te melden. Bij gebreke van een tijdig bezwaar wordt de factuur geacht correct te zijn en de daarin toegepaste tariefwijziging onvoorwaardelijk aanvaard. Het recht van bezwaar ziet uitsluitend op de juistheid van de toepassing, niet op de grondslag van de tariefwijziging zelf. Facturen worden geacht correct te zijn ontvangen zodra zij door Conocido B.V. zijn verzonden naar het bij haar bekende e-mailadres of beschikbaar zijn gesteld in het klantenportaal.

14.5. Conocido B.V. mag tarieven jaarlijks automatisch indexeren conform een algemeen geldende index (bijvoorbeeld CBS CPI). Indexatie geeft geen recht op opzegging en vereist geen voorafgaande afzonderlijke kennisgeving. Indexatie staat los van overige tariefwijzigingen als bedoeld in artikel 14.3.

15. Privacy en gegevensbescherming (AVG)

15.1. Indien Conocido B.V. bij de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever, is Conocido B.V. aan te merken als verwerker en Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. In dat geval is de standaard verwerkersovereenkomst van Conocido B.V. van toepassing. Deze verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen partijen, wordt op verzoek door Conocido B.V.

aan Opdrachtgever verstrekt en wordt geacht door Opdrachtgever te zijn aanvaard door gebruik te maken van de Diensten.

15.2. Bij strijdigheid prevaleert de VWO boven deze algemene voorwaarden voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

15.3. Conocido B.V. treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens, overeenkomstig hetgeen in de VWO is overeengekomen. Conocido B.V. garandeert echter geen absolute beveiliging. Aansprakelijkheid van Conocido B.V. strekt zich uitsluitend uit tot het niet nakomen van expliciet overeengekomen maatregelen, en is in alle gevallen beperkt conform artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

15.4. Indien een beveiligingsincident of datalek (mede) het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of diens eindgebruikers, is Conocido B.V. hiervoor niet aansprakelijk. Opdrachtgever vrijwaart Conocido B.V. voor aanspraken van derden of boetes van toezichhouders die hieruit voortvloeien.

15.5 Alle gegevens die door of via de geleverde systemen worden verzameld – waaronder maar niet beperkt tot logbestanden, toegangsregistraties en camerabeelden – blijven eigendom en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Conocido B.V. verwerkt dergelijke gegevens uitsluitend in het kader van haar dienstverlening conform de verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het naleven van toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder de AVG), het informeren van betrokkenen en het naleven van bewaartermijnen. Conocido B.V. is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, niet verplicht deze gegevens namens Opdrachtgever te monitoren, te beheren of te bewaren en is gerechtigd deze gegevens na beëindiging van de overeenkomst te verwijderen conform artikel 13.3.

15.6. Logbestanden, toegangsregistraties en camerabeelden die via de geleverde systemen ontstaan, blijven eigendom en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Conocido B.V. verwerkt deze uitsluitend conform de verwerkersovereenkomst; Opdrachtgever is verantwoordelijk voor rechtmatigheid, informatieplicht en bewaartermijnen.

16. Overmacht (force majeure)

16.1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Conocido B.V. onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert, ook indien deze voorzienbaar was. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend: storingen of uitval van internet- en telecominfrastructuur, stroomstoringen, DDoS-aanvallen, storingen bij datacenters of cloudproviders, stakingen, personeelstekorten, binnenlandse onlusten, oorlog, mobilisatie, overheidsmaatregelen, brand, waterschade, overstroming, pandemieën, lock-outs, stremmingen in vervoer, tekort aan grondstoffen of onderdelen, cyberaanvallen op Conocido B.V. of haar toeleveranciers, en het uitblijven van (tijdige) levering door leveranciers. Ook tekortschietende medewerking of foutieve informatieverstrekking door Opdrachtgever wordt als overmacht beschouwd.

16.2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van partijen opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie. Indien de overmacht langer dan negentig (90) dagen voortduurt, is iedere partij

gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder schadeplichtigheid. Bij beëindiging wegens overmacht heeft Conocido B.V. recht op betaling van reeds geleverde prestaties en gemaakte kosten tot het moment van beëindiging.

16.3. Tijdelijke onbeschikbaarheid of vertraging door overmacht wordt niet beschouwd als een toerekenbare tekortkoming en geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, restitutie van betaalde bedragen of ontbinding van de overeenkomst. Gedurende een overmachtssituatie gelden overeengekomen responstijden of serviceniveaus (SLA's) niet.

16.4. In geval van beëindiging van de overeenkomst wegens overmacht als bedoeld in dit artikel, is Conocido B.V. niet gehouden tot terugbetaling van reeds betaalde vergoedingen of tot vergoeding van kosten of schade in verband met het beëindigen van de dienstverlening.

17. Rangorde en slotbepalingen

17.1. In geval van tegenstrijdigheden tussen documenten geldt de volgende rangorde: (i) de schriftelijke overeenkomst of offerte, (ii) de verwerkersovereenkomst (voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft), (iii) een eventueel overeengekomen SLA, (iv) deze algemene voorwaarden, en (v) overige documenten of beleidsregels van Conocido B.V. Bij strijdigheid tussen bepalingen in documenten van dezelfde rangorde prevaleert de meest specifieke bepaling.

17.2. Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag, tenzij Conocido B.V. er de voorkeur aan geeft het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de woon- of vestigingsplaats van Opdrachtgever. Dit voor zover dwingend recht niet anders voorschrijft.

17.3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de overige bepalingen aan. Partijen zullen in dat geval in overleg een vervangende bepaling vaststellen die de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

17.4. Onder “Schriftelijk” wordt verstaan hetgeen is gedefinieerd in artikel 0 (Definities). Voor de toepassing van deze voorwaarden geldt dat een door Conocido B.V. verzonden bericht geacht wordt te zijn ontvangen zodra het is verstuurd naar het bij Conocido B.V. bekende (e-mail)adres van Opdrachtgever of beschikbaar is gesteld in het klantenportaal.

17.5. De administratie van Conocido B.V. levert volledig bewijs van hetgeen Opdrachtgever aan Conocido B.V. verschuldigd is en van het gebruik van Diensten, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.

17.6. Bepalingen die naar hun aard ook na beëindiging van de overeenkomst bedoeld zijn om van kracht te blijven, waaronder maar niet beperkt tot betalingsverplichtingen, geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheidsbeperkingen en vrijwaringsverplichtingen, blijven ook na beëindiging van kracht.

17.7. Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op overeenkomsten met zakelijke klanten die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Indien Opdrachtgever als consument kwalificeert in de zin van de wet, prevaleren dwingendrechtelijke consumentenregels en zullen bepalingen uit deze algemene voorwaarden die hiermee strijdig zijn buiten toepassing blijven.

18. Vrijwaring

18.1. Indien Opdrachtgever zelf materialen, software, gegevens, ontwerpen of installatievoorschriften aanlevert of verplicht stelt, vrijwaart Opdrachtgever Conocido B.V. voor alle schade, kosten (waaronder redelijke kosten van verweer) en aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik daarvan. 18.2. Opdrachtgever vrijwaart Conocido B.V. voorts voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit:

- a) het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever in strijd met de overeenkomst of toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder maar niet beperkt tot privacy- en telecommunicatiewetgeving);
- b) inbreuk op rechten van intellectuele eigendom of andere rechten van derden door of namens Opdrachtgever aangeleverde materialen of gegevens;

c) door of namens Opdrachtgever aan derden verleende toegang tot of gebruik van de Diensten;
d) handelingen of nalaten van Opdrachtgever waardoor derden schade lijden in verband met de Diensten.

18.3. Deze vrijwaringsverplichting geldt ook indien de aanspraak van een derde (mede) het gevolg is van een wijziging of aanpassing van de Diensten door Opdrachtgever of door derden in zijn opdracht uitgevoerd.

18.4. De in dit artikel opgenomen vrijwaringsverplichtingen van Opdrachtgever laten de overige rechten of beperkingen van aansprakelijkheid van Conocido B.V. onverlet.

19. Overdracht van rechten en verplichtingen

19.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten of verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Conocido B.V.

19.2. Conocido B.V. is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij of aan een derde die de betrokken bedrijfsactiviteiten van Conocido B.V. overneemt.

19.3. Bij een wijziging van zeggenschap (change of control) of een wezenlijke verslechtering van de kredietwaardigheid van Opdrachtgever is Conocido B.V. gerechtigd aanvullende zekerheid te verlangen of de overeenkomst op te schorten of te beëindigen, onverminderd haar aanspraak op betaling van reeds verschuldigde bedragen.

20. Export- en sanctieregelgeving

Opdrachtgever staat ervoor in dat hij de Diensten niet gebruikt of laat gebruiken in strijd met toepasselijke exportwetgeving, sanctieregels of andere internationale handelsbeperkingen. Conocido B.V. is gerechtigd de Diensten per direct op te schorten indien zij vermoedt dat Opdrachtgever handelt in strijd met dit artikel.

21. Wervingsverbod

21.1 Opdrachtgever zal zich onthouden van het in dienst nemen van werknemers of opdrachtnemers van Conocido B.V. die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, gedurende de looptijd daarvan en twaalf (12) maanden daarna, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Conocido B.V.

21.2. Bij overtreding van dit artikel verbeurt Opdrachtgever aan Conocido B.V. een onmiddellijk opeisbare, niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 15.000 per overtreding, onverminderd het recht van Conocido B.V. om volledige schadevergoeding te vorderen indien deze hoger is.

21a – Rechtstreekse inkoop bij distributeurs

21a.1. Opdrachtgever zal zich onthouden van het rechtstreeks inkopen van producten of diensten bij leveranciers, distributeurs of andere partijen die door Conocido B.V. in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden ingezet, voor zover deze producten of diensten onderdeel zijn van of samenhangen met de dienstverlening van Conocido B.V.

21a.2. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met het in lid 1 bepaalde, is Conocido B.V. gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Opdrachtgever blijft in dat geval gehouden tot vergoeding van de door Conocido B.V. gederfde marge en overige schade, onverminderd het recht van Conocido B.V. op aanvullende schadevergoeding.

22. Eigendom software en licenties

Rechten op softwarelicenties of toegangsrechten tot cloudomgevingen gaan pas in nadat alle verschuldigde bedragen volledig zijn betaald. Conocido B.V. is gerechtigd deze rechten op te schorten of in te trekken zolang niet volledig is betaald.

23. Opschorting en ontbinding

23.1. Conocido B.V. is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of te ontbinden indien Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, in strijd handelt met deze voorwaarden, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

23.2. Opschorting of ontbinding ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen voor reeds geleverde Diensten.

23.3. Conocido B.V. is gerechtigd de Diensten per direct en zonder voorafgaande aankondiging op te schorten indien zij redelijkerwijs vermoedt of constateert dat sprake is van misbruik, beveiligingsincidenten, spamactiviteiten, datalekken, DDoS-aanvallen of ander handelen dat de veiligheid, continuïteit of reputatie van Conocido B.V. of haar klanten in gevaar kan brengen. Conocido B.V. is in dat geval niet aansprakelijk voor enige schade of kosten die voortvloeien uit de opschorting. Opschorting ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen.

24. Servicelevels en garanties

24.1. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een Service Level Agreement (SLA) is overeengekomen, geeft Conocido B.V. geen garanties met betrekking tot beschikbaarheid, responstijden of hersteltermijnen.

24.2. Zonder SLA gelden uitsluitend inspanningsverplichtingen van Conocido B.V. zoals opgenomen in de overeenkomst en deze voorwaarden.

24.3. Indien Conocido B.V. constateert dat Opdrachtgever structureel onevenredig veel gebruik maakt van supportdiensten of SLA-afspraken, behoudt Conocido B.V. zich het recht voor aanvullende werkzaamheden afzonderlijk in rekening te brengen tegen het dan geldende tarief, dan wel redelijke beperkingen op te leggen aan het gebruik van de supportdiensten.

24.4. Voor zover een SLA is overeengekomen, vormen service credits de enige en exclusieve remedie bij overschrijding van serviceniveaus. Service credits zijn gemaximeerd op de maandvergoeding van de betreffende dienst(en).

25. Test- en ontwikkelomgevingen

25.1. Indien Conocido B.V. werkzaamheden uitvoert in een test-, ontwikkel- of acceptatieomgeving, gelden de resultaten daarvan uitsluitend als indicatief.

25.2. Opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontleen ten aanzien van de prestaties of werking in productieomgevingen, tenzij dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen.

26. Cybersecurity en risico's

26.1. Conocido B.V. spant zich in om overeengekomen beveiligingsmaatregelen te treffen, maar staat er niet voor in dat de Diensten te allen tijde volledig beveiligd zijn tegen cyberaanvallen, malware, hacking, phishing of ongevoegd gebruik.

26.2. Schade die hieruit voortvloeit, blijft beperkt conform de aansprakelijkheidsbepalingen in artikel 12.

26.3. Alle kosten die voortvloeien uit overmatig of ongebruikelijk gebruik van cloud- of connectiviteitsdiensten (zoals dataverkeer, opslag of verbruikskosten) worden volledig doorbelast aan Opdrachtgever, ook indien deze kosten pas achteraf door leveranciers aan Conocido B.V. bekend worden gemaakt.

27. Communicatie en meldingen

27.1. Onder "schriftelijk" wordt mede verstaan communicatie per e-mail of via het klantenportaal van Conocido B.V., mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

27.2. Telefonische meldingen of mondelinge toezeggingen zijn niet bindend, tenzij deze schriftelijk door Conocido B.V. zijn bevestigd.

28. Prioriteitstelling supportverzoeken

28.1. Supportverzoeken worden door Conocido B.V. geclassificeerd en afgehandeld naar prioriteit, op basis van haar interne richtlijnen of een overeengekomen SLA.

28.2. De door Conocido B.V. vastgestelde prioriteit is bindend en bepalend voor de volgorde van behandeling.

29. Verzekering en risicoverdeling

29.1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van adequate verzekeringen voor bedrijfsschade, dataverlies, brand, diefstal of andere bedrijfsrisico's.

29.2. Conocido B.V. is niet aansprakelijk voor schade die in redelijkheid door dergelijke verzekeringen had kunnen of behoren te worden gedekt.

30. Toepasselijkheid op vervolgoopdrachten

30.1. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op vervolgoopdrachten en aanvullende werkzaamheden, ook indien deze mondeling of per e-mail zijn overeengekomen.

30.2. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen.

31. Integrale dienstverlening en beperkingen bij deelafname

31.1. Conocido B.V. biedt haar diensten aan op basis van een geïntegreerd beheerconcept ("all-in-one dienstverlening"), waarbij alle essentiële onderdelen van de IT-omgeving – waaronder maar niet beperkt tot DNS, netwerk, beveiligingssystemen, cloud- en telefoniediensten – onder beheer van Conocido B.V. worden gebracht. Dit stelt Conocido B.V. in staat de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

31.2. Indien Opdrachtgever ervoor kiest slechts een deel van de door Conocido B.V. aangeboden dienstverlening af te nemen of bepaalde onderdelen onder te brengen bij derden, aanvaardt Opdrachtgever dat Conocido B.V. niet in staat is de kwaliteit of continuïteit van haar dienstverlening volledig te waarborgen. In dat geval zijn SLA-verplichtingen, garanties of resultaatsverbintenissen van Conocido B.V. uitgesloten en wordt uitsluitend gewerkt op basis van inspanningsverplichting.

31.3. Storingen, beveiligingsproblemen, prestatie- of beschikbaarheidsissues die (mede) het gevolg zijn van het ontbreken van integraal beheer door Conocido B.V. kunnen niet worden aangemerkt als tekortkoming van Conocido B.V. en geven Opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding, korting of ontbinding.

31.4. Conocido B.V. is gerechtigd bij deelafname hogere tarieven of beperktere serviceniveaus te hanteren dan bij volledige afname van het integrale beheerpakket.

31.5. Opdrachtgever erkent dat het onderbrengen van het volledige beheer bij Conocido B.V. een essentiële voorwaarde is om de beoogde betrouwbaarheid, veiligheid en efficiëntie van de dienstverlening te realiseren.

31.6. Indien Opdrachtgever bepaalde onderdelen van de dienstverlening beëindigt of elders onderbrengt, is Conocido B.V. gerechtigd om, met inachtneming van de geldende opzegtermijn, ook de overige lopende diensten of de overeenkomst als geheel te beëindigen indien Conocido B.V. naar haar oordeel niet langer in staat is de dienstverlening op rendabele, doelmatige of veilige wijze voort te zetten.