

Algemene Voorwaarden ALICE & BOB

1. Definities

1. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot levering van producten en diensten van ALICE & BOB (KvK-nummer 80697852) wordt gesloten.
2. Overeenkomst: elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per e-mail bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten van ALICE & BOB.
3. Onderzoekstijd: de tijd dat het duurt om veiligheidsrisico's in kaart te brengen.
4. Oplostijd: de tijd dat het duurt om (gevonden) veiligheidsrisico's op te lossen.
5. VPN: Virtual Private Network. Een tool om de privacy van een eindgebruiker zo goed mogelijk te waarborgen op het internet.
6. Home Protector: ook wel de A&B Home Protector genoemd. Een apparaat dat het netwerk van de opdrachtgever monitort tegen inbraken en verdachte activiteiten.
7. Antivirus-oplossingen: software van derden die bescherming biedt tegen virussen en andere online dreigingen. Een voorbeeld is Sophos.

2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en alle door ALICE & BOB gesloten overeenkomsten en verrichtte diensten en alle overige door ALICE & BOB verrichtte handelingen.
2. Door ondertekening van een overeenkomst met ALICE & BOB verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van ALICE & BOB en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
3. Afwijken van de algemene voorwaarden is alleen dan mogelijk, wanneer die expliciet in een overeenkomst tussen de opdrachtgever en ALICE & BOB opgenomen wordt.

3. Aanbieding en acceptatie

1. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege ALICE & BOB gedaan zijn vrijblijvend, behalve indien door ALICE & BOB schriftelijk of per e-mail anders is vermeld.
2. Offertes en prijsopgave door ALICE & BOB blijven 1 maand geldig, tenzij een andere termijn wordt vermeld door ALICE & BOB. Facturering geschiedt op basis van deze offerte, maar kan ook op basis van uurtarief zijn. Bijvoorbeeld wanneer een indicatie is afgegeven voor het in kaart brengen van veiligheidsrisico's. Maar ook wanneer de opdrachtgever wenst dat de veiligheidsrisico's (direct) worden opgelost. De (vooraf) gegeven onderzoekstijd en oplostijd zijn indicatief. Aan de onderzoekstijd en oplostijd kunnen geen rechten worden ontleend.
3. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de opdrachtgever en ALICE & BOB zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullend of gewijzigde overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.
4. De opdrachtgever erkent onderling e-mailverkeer als wettelijk, geldig bewijsmiddel.
5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor de toekomstige opdrachten.

4. Aanvang van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand op de dag dat ALICE & BOB akkoord ontvangt op de verstuurde offerte of kostenindicatie.
2. Het staat partijen vrij om de totstandkoming van de overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
3. Aanvullingen en wijzigingen van de overeenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk geschieden.

5. Uitvoering van de overeenkomst

1. ALICE & BOB zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Indien en voor zo ver een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft ALICE & BOB het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, danwel

technologieën van derden te gebruiken voor het onderzoek of het oplossen van veiligheidsrisico's.

3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan ALICE & BOB aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig worden verstrekt. Worden benodigde gegevens niet tijdig aan ALICE & BOB verstrekt, dan heeft ALICE & BOB het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4. ALICE & BOB is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat ALICE & BOB is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor ALICE & BOB kenbaar behoorde te zijn.

5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan ALICE & BOB de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

6. Indien door ALICE & BOB of door opdrachtgever ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

7. Opdrachtgever vrijwaart ALICE & BOB voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

8. ALICE & BOB zal bij het beschermen van een apparaat (computer, laptop, telefoon, enz.) dit apparaat naar het beste vermogen beveiligen/beschermen, maar kan gelet op de aard van de overeenkomst geen 100% zekerheid verschaffen.

6. Duur en beëindiging

1. Het onderzoeken en/of beveiligen van een apparaat door ALICE & BOB wordt voor de opdrachtgever beschouwd als een eenmalige verbintenis en kent derhalve geen looptijd of onderhoud, tenzij sprake is van een onderhoudsovereenkomst.

2. Een onderhoudsovereenkomst tussen ALICE & BOB en de opdrachtgever kent een looptijd van 12 maanden. Na het verstrijken van de minimale looptijd kan de overeenkomst op elk gewenst moment schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

3. ALICE & BOB heeft het recht de overeenkomst(en) zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de opdrachtgever zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met ALICE & BOB overeenkomst(en) inclusief de bijbehorende voorwaarden.

4. ALICE & BOB heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.

5. Bij faillissement of stopzetting van ALICE & BOB is ALICE & BOB niet verplicht service en support te leveren en vervallen alle verplichtingen van ALICE & BOB.

6. Indien een maandelijks bedrag is afgesproken in plaats van een vast bedrag voor bijvoorbeeld een Virtual Private Network, Home Protector of Premium Antivirus, bedraagt de opzegtermijn 1 maand en bedraagt de minimale contractduur 12 maanden.

7. Levering en leveringstijd

1. ALICE & BOB gaat na ontvangst van de benodigde gegevens zo spoedig mogelijk van start met het leveren van de overeengekomen diensten en deelt de opdrachtgever de verwachte levertijd mee. Dit is slechts een indicatie.

2. Mocht ALICE & BOB onverhoopt niet in staat zijn binnen de overeengekomen levertijd aan zijn verplichtingen te voldoen, kan ALICE & BOB alleen schriftelijk in gebreke worden gesteld, waarbij ALICE & BOB een termijn van minimaal 10 dagen gegund wordt om haar verplichtingen na te komen.

8. Overmacht

1. ALICE & BOB aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wanneer ALICE & BOB als gevolg van overmacht niet aan zijn verplichtingen kan voldoen.
2. Eventuele reeds geleverde prestaties door ALICE & BOB tot aan het moment van overmacht zullen alsnog gefactureerd worden.
3. ALICE & BOB is niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen bij de opdrachtgever of bij derden waarop ALICE & BOB op laatstgenoemde partij geen invloed kan uitoefenen.
4. ALICE & BOB is niet aansprakelijk voor onderhoud aan apparaten en systemen, danwel updates aan apparaten en systemen die (automatisch) worden uitgevoerd door externe partijen, waaronder softwareleveranciers (bijvoorbeeld VPN, antivirus-oplossingen, etc) en leveranciers van stuurprogramma's of besturingssystemen.

9. Prijzen

1. Alle genoemde prijzen, alsmede overeengekomen prijzen zijn in euro en inclusief btw, tenzij anders is vermeld.
2. ALICE & BOB heeft het recht de tarieven te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan opdrachtgever bekend gemaakt. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging.

10. Betalingsvoorwaarden

1. Na ondertekening van de offerte krijgt de offerte de status van contract. Vanaf dat moment is er een overeenkomst gesloten tussen de opdrachtgever en ALICE & BOB en is de opdrachtgever betalingsverplicht.
2. De opdrachtgever dient 50% van het totaalbedrag van de offerte als aanbetaling te voldoen. Aanbetaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na ondertekening, onder vermelding van "Aanbetaling" en het factuurnummer. ALICE & BOB houdt zich het recht voor om pas met haar werkzaamheden te beginnen nadat de aanbetaling is ontvangen.
3. De opdrachtgever dient na levering van de producten en diensten het resterende verschuldigde bedrag te voldoen. ALICE & BOB stuurt hiertoe een factuur die binnen 14 dagen dient te worden voldaan.
4. Na oplevering wordt de dienstverlening als volledig beschouwd en worden verdere veranderingen aan de apparaten, software of netwerk niet meer kosteloos uitgevoerd. Aanpassingen worden dan tegen uurtarief uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen is door middel van een onderhoudscontract.
5. In genoemde gevallen behoudt ALICE & BOB zich het recht voor eventuele lopende werkzaamheden of geleverde diensten tijdelijk te staken, totdat de verschuldigde bedragen zijn ontvangen.
6. Vanaf het moment dat de opdrachtgever de betalingstermijn (14 dagen na de factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen) overschrijdt, is hij zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling in gebreke.
7. Indien de betalingstermijn is overschreden, wordt door ALICE & BOB een aanmaning tot betaling verstuurd.
8. Indien de betalingstermijn met 28 dagen is overschreden, wordt door ALICE & BOB een tweede aanmaning tot betaling verstuurd. Kosten van een aanmaning, t.w. netto €25, wordt in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
9. Wanneer de opdrachtgever binnen 28 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is de opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus buitengerechtelijke

incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag, berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.

10. Mocht het gefactureerde bedrag in de ogen van de opdrachtgever onjuist zijn, dan dient hij terstond, doch uiterlijk binnen 14 dagen na facturering ALICE & BOB hiervan op de hoogte te stellen. Laatstgenoemde zal deze bewering onderzoeken en indien nodig een nieuwe factuur verzenden, die binnen 14 dagen na verzending voldaan moet worden.

11. Indien ALICE & BOB abusievelijk een groter bedrag dan het gefactureerde bedrag ontvangt, zal ALICE & BOB het teveel ontvangen bedrag direct na eigen ontdekking of op het eerste verzoek van de opdrachtgever terugstorten op de rekening van de opdrachtgever.

11. Onderhoudscontracten

1. Deze voorwaarden gelden voor een onderhoudsovereenkomst.

2. Met onderhoud van de apparaten/software wordt bedoeld het opnieuw controleren (en indien gewenst) oplossen van veiligheidsrisico's.

3. De opzegtermijn voor een onderhoudsovereenkomst is 1 maand voor het einde van de contractdatum. Na 1 jaar vervalt de onderhoudsovereenkomst automatisch, tenzij opdrachtgever wenst te verlengen. De overeenkomst is dan maandelijks opzegbaar.

12. Copyright

1. Al het door ALICE & BOB vervaardigde materiaal mag zonder de uitdrukkelijke toestemming van ALICE & BOB niet worden bewerkt of verwerkt in andere vormen dan waarvoor het oorspronkelijk gemaakt is.

2. Het eigendom van door ALICE & BOB verstrekte ideeën, concepten, hardware, software danwel geprogrammeerde codes blijft volledig bij ALICE & BOB, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

3. ALICE & BOB behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

13. Aansprakelijkheid

1. Voor zo ver ALICE & BOB bij haar activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden waarop ALICE & BOB weinig of geen invloed kan uitoefenen, kan ALICE & BOB op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met ALICE & BOB of het verbreken ervan, ongeacht of deze schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met ALICE & BOB.

2. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is ALICE & BOB slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van ALICE & BOB voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen (aanvullende) schadevergoeding in welke vorm dan ook, zoals vergoeding van indirecte schade of imagoschade of reputatieschade of gevolgschade in algemene zin of gevolgschade door imago/reputatieschade of schade wegens gederfde omzet of winst. Ook is ALICE & BOB niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit of ontstaan is door het niet behalen van door de opdrachtgever gestelde doelstellingen. Een onhackbaar apparaat bestaat immers niet.

3. De opdrachtgever vrijwaart ALICE & BOB voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten van ALICE & BOB, danwel gebreken in de nakoming van de door ALICE & BOB overeengekomen producten en diensten.

4. Gezien het op het internet grote aantal knooppunten met menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het internet vrij toegankelijk is. ALICE & BOB kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie.

ALICE & BOB is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.

5. De opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die ALICE & BOB mocht lijden ten gevolge van een aan de opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en deze voorwaarden.

6. Na installatie van hardware zoals de A&B Home Protector, is ALICE & BOB niet aansprakelijk voor storingen of gebreken aan het systeem.

7. Wijzigingen in de gegevens en systemen van de opdrachtgever dient deze direct schriftelijk mede te delen aan ALICE & BOB. Als de opdrachtgever dit niet doet, kan ALICE & BOB besluiten alle aansprakelijkheden en verplichtingen te laten vervallen.

8. Alle aanspraken en verplichtingen van ALICE & BOB vervallen zodra opdrachtgever of een derde partij wijzigingen of toevoegingen aan de geleverde producten en diensten, of aan het beveiligde apparaat heeft aangebracht. De bevindingen van ALICE & BOB zijn hierin doorslaggevend.

14. Overdracht van rechten en verplichtingen

1. ALICE & BOB noch de opdrachtgever zijn gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiend uit gesloten overeenkomsten over te dragen aan een derde partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

15. Reclamatie

1. De opdrachtgever heeft gedurende 14 dagen na levering de gelegenheid duidelijk omschreven gebreken aan de geleverde producten te melden aan ALICE & BOB, waarna ALICE & BOB deze gebreken zal trachten te verhelpen. Wanneer aan ALICE & BOB binnen de genoemde termijn geen gebreken gemeld worden, vervalt elke mogelijkheid tot reclamatie. Door de opdrachtgever verstrekte onjuiste informatie die leidt tot gebreken in het geleverde wordt nadrukkelijk niet verstaan onder "gebreken".

2. Reclamatie schort de verplichtingen van de opdrachtgever niet op.

16. Buitengebruikstelling

1. ALICE & BOB heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien de opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens ALICE & BOB niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. ALICE & BOB zal de opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van ALICE & BOB kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

2. Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien de opdrachtgever binnen een door ALICE & BOB gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor herindienststelling heeft voldaan.

17. Wijziging van de voorwaarden

1. ALICE & BOB behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.

3. Indien de opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij binnen 30 dagen schriftelijk bezwaar aantekenen.

18. Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ALICE & BOB en de opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

2. Bij geschillen en klachten ligt de bewijsplicht bij de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft 30 dagen na levering van de producten en diensten de tijd om een geschil te openen betreffende het geleverde.