

Algemene Voorwaarden van Atopia

artikel 1. De toepasselijkheid

- lid 1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van en met Atopia, daaruit voortvloeiende leveringen en diensten van welke aard ook alsmede op elk gebruik van door Atopia beheerde systemen en verbindingen die via die systemen gemaakt kunnen worden.
- lid 2. Afwijkende voorwaarden en bedingen gelden slechts indien en voorzover die door Atopia uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Atopia wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden waarnaar door de opdrachtgever mocht zijn verwezen uitdrukkelijk van de hand.
- lid 3. Deze algemene voorwaarden staan op Internet onder <http://www.atopia.nl/info/voorwaarden> en kunnen daar gratis worden gelezen. Deze algemene voorwaarden worden desgevraagd door Atopia gratis toegezonden.
- lid 4. Atopia heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Atopia zal opdrachtgever tenminste een maand voordat de wijziging en/of aanvulling van kracht wordt op de hoogte stellen. Indien de opdrachtgever de wijziging/aanvulling niet wil accepteren is hij (tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden) gerechtigd de overeenkomst tegen die datum op te zeggen.

artikel 2. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- lid 1. *Atopia*: Het bedrijf Atopia, gevestigd te Maastricht;
- lid 2. *Offerte*: Elk mondeling of schriftelijk aanbod van Atopia;
- lid 3. *(Op)levering*: Het voor gebruik gereed maken en aansluiten van en/of het aanbrengen van wijzigingen hierin van door Atopia beheerde systemen, maatwerkprogrammatuur en/of hostingfaciliteiten;
- lid 4. *Apparatuur*: Computers met bijbehorende systeemprogrammatuur, alsmede bijbehorende machines, installaties en hulpmiddelen, waarmee gegevens en dataverkeer worden verwerkt en/of op informatiedragers worden vastgelegd;
- lid 5. *Programmatuur*: Computerprogramma's, alsmede nieuwe releases daarvan, met bijbehorende documentatie, een en ander met uitzondering van systeemprogrammatuur;
- lid 6. *Systeemprogrammatuur*: De voor aflevering op computers geïnstalleerde computerprogramma's die nodig zijn om de programmatuur te doen functioneren;
- lid 7. *Standaardprogrammatuur*: Niet specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde programmatuur;
- lid 8. *Maatwerkprogrammatuur*: Specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, alsmede bijbehorende grafische afbeeldingen en gegevensbestanden;
- lid 9. *Faciliteiten*: Specifiek geconfigureerde gebruiksmogelijkheden van apparatuur, programmatuur en netwerkverbindingen;
- lid 10. *Hostingfaciliteiten*: Internet domeinnaam registraties, domain name serving, email serving, web serving, file serving, database serving, het verhuren van kale, dan wel ingerichte ruimte, het verhuren van verwerkingscapaciteit, het afhandelen van dataverkeer en/of het anderszins ter beschikking stellen van faciliteiten op of via Atopia systemen;
- lid 11. *Systeem/systemen*: Het geheel van apparatuur, programmatuur en faciliteiten;
- lid 12. *Atopia systemen*: Systemen, verbonden met internet, waarop Atopia hostingfaciliteiten aanbiedt;
- lid 13. *Door Atopia beheerde systemen*: Door Atopia geleverde of goedgekeurde systemen, waarvan het onderhoud door opdrachtgever aan Atopia uitbesteed is, alsmede Atopia systemen;
- lid 14. *Andere systemen*: Systemen, niet zijnde door Atopia beheerde systemen;
- lid 15. *Gebruik/gebruiken/gebruik maken*: Het creëren, wijzigen, vernietigen, opslaan, manipuleren, verzenden en/of ontvangen van gegevens;
- lid 16. *Gebruiker*: Degene die faciliteiten gebruikt van door Atopia beheerde systemen en/of via deze systemen ontsloten netwerkverbindingen;
- lid 17. *Opdrachtgever*: Degene die met Atopia contracteert c.q. poogt te contracteren;
- lid 18. *Fair use*: Het redelijk gebruik door de opdrachtgever van hostingfaciliteiten, door Atopia nader te preciseren in samenhang met de tariefstelling en gebruikslimieten per hostingfaciliteitenpakket;
- lid 19. *Ongeoorloofd gebruik*: Handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette (RFC 1855, <ftp://ftp.ripe.net/rfc1855.txt>), de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden;
- lid 20. *Verkeersgegevens*: Gegevens die door Atopia beheerde systemen genereren door c.q. vanwege het gebruik dat van deze systemen gemaakt wordt;
- lid 21. *Onderhoud/support*:
 - a. Het assistentie verlenen aan opdrachtgever terzake het gebruik van door Atopia beheerde Systemen;
 - b. Het vaststellen, traceren en verhelpen van fouten in maatwerkprogrammatuur en de configuratie van systemen (dus niet in apparatuur en standaardprogrammatuur);
 - c. Het vinden van een alternatieve oplossing ter omzeiling van een programmafout, indien deze niet of slechts met onevenredige inspanning kan worden hersteld;
 - d. Het installeren van nieuwe releases van programmatuur en systeemprogrammatuur op door Atopia beheerde systemen.
- lid 22. *Diensten*: Support, hostingfaciliteiten en werkzaamheden;
- lid 23. *Product*: Apparatuur, systeem en/of gebruiksrecht van programmatuur;
- lid 24. *Abonnement*: De afspraken vastgelegd in een formulier of op andere wijze op grond waarvan Atopia aan opdrachtgever periodiek diensten ter beschikking stelt;
- lid 25. *Beveiliging*: De in relatie tot de kwetsbaarheid van systemen, faciliteiten en gegevens genomen maatregelen ter bescherming tegen mogelijke bedreigingen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid, op basis van een dynamische afweging tussen:
 - a. de inschatting naar aard, herkomst, bestemming, frequentie, duur en effecten van mogelijke bedreigingen;
 - b. de schadeverwachtingen als gevolg van manifestaties van bedreigingen;
 - c. de voor beschermingsmaatregelen vereiste expertise, inspanning en andere kosten;
 - d. andere doelstellingen zoals openheid, gebruiksgemak, snelheid en flexibiliteit die mogelijk op gespannen voet staan met beveiliging c.q. de voor beveiliging beschikbare middelen.

artikel 3. Offertes/aanbiedingen/totstandkomen van overeenkomsten

- lid 1. Alle offertes en aanbiedingen van Atopia zijn vrijblijvend.
- lid 2. Mondelinge offertes komen, behoudens andersluidende mededeling van Atopia, automatisch te vervallen indien zij door de opdrachtgever niet binnen acht dagen schriftelijk zijn aanvaard.

- lid 3. Schriftelijke offertes komen, behoudens andersluidende mededeling van Atopia, automatisch te vervallen indien zij door de opdrachtgever niet binnen dertig dagen schriftelijk zijn aanvaard.
- lid 4. Opdrachten dienen door Atopia schriftelijk te worden bevestigd. De opdrachtbevestiging van Atopia geldt als inhoud van de overeenkomst. Indien Atopia de opdracht niet schriftelijk heeft bevestigd en met instemming van de opdrachtgever een aanvang met het uitvoeren van de opdracht heeft gemaakt, wordt de opdrachtgever geacht de opdracht conform offerte te hebben verstrekt. Mondelinge afspraken en bedingen binden Atopia eerst nadat deze schriftelijk door Atopia zijn bevestigd.

artikel 4. Abonnement

- lid 1. Een supportabonnement komt uitsluitend tot stand door ondertekening door Atopia van een terzake opgestelde schriftelijke supportovereenkomst.
- lid 2. Een hostingfaciliteitenabonnement komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van een terzake door Atopia uitgebrachte offerte, dan wel door schriftelijke bevestiging door Atopia van een ingediend inschrijfformulier. Ingeval aanvrager een rechtspersoon is moet een uittreksel van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel worden overgelegd. Het inschrijfformulier c.q. de offerte moet worden ondertekend door een daartoe (statutair) bevoegde vertegenwoordiger van die rechtspersoon.
- lid 3. Een hostingfaciliteitenabonnement gaat in op de dag na het beschikbaar stellen door Atopia van de hostingfaciliteit.
- lid 4. Een hostingfaciliteitenabonnement wordt aangegaan voor de duur van het lopende en daaropvolgende kalenderkwartaal en vervolgens stilzwijgend met telkens een kalenderkwartaal verlengd, tenzij opdrachtgever tegen het einde van een kalenderkwartaal schriftelijk heeft opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand, dan wel de betalingstermijn van een abonnement met meer dan zes weken is overschreden, in welk geval een door Atopia aan opdrachtgever verzonden betalingsherinnering of aanmaning geldt als voldoende aankondiging en mededeling van beëindiging van het abonnement na afloop van de in rekening gebrachte periode.
- lid 5. Indien Atopia gevolmachtigd beheerder is van een internetdomeinnaamregistratie van opdrachtgever zal Atopia welwillend meewerken aan verzoek om wijziging hiervan. Een dergelijk verzoek is uitsluitend geldig indien het tevoren schriftelijk door opdrachtgever geautoriseerd is en indien het conform de feitelijke status van de domeinnaamregistratie en de reglementen van de registrar langs de gebruikelijke weg ingediend wordt.
- lid 6. Behoudens het in lid 5 van dit artikel vermelde heeft Atopia bij beëindiging van een hostingfaciliteitenabonnement geen enkele verplichting.
- lid 7. Bij beëindiging van een hostingfaciliteitenabonnement vervallen alle daarmee samenhangende faciliteiten. Opdrachtgever heeft geen toegang meer tot gegevens en zijn gegevens worden verwijderd. De opdrachtgever dient tijdig zorg te dragen voor het kopiëren van zijn gegevens en de technische verhuizing van domeinnaamregistraties, domain name serving en andere hostingfaciliteiten waarvan de continuïteit voor opdrachtgever van belang is.
- lid 8. Een abonnement en alle daarmee samenhangende diensten kan door de opdrachtgever niet worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Atopia.

artikel 5. Levering

- lid 1. Levertijden worden slechts bij benadering opgegeven. Bij overschrijding van de levertijd kan de opdrachtgever nimmer aanspraak geven op schadevergoeding of annulering van de opdracht.
- lid 2. Het tijdstip waarop Atopia de overeengekomen levering zal moeten hebben verricht is vastgesteld in de verwachting dat de omstandigheden waaronder de (op)levering zal plaatsvinden na de aanvaarding van de opdracht niet zullen wijzigen.
- lid 3. Indien een dergelijke wijziging van omstandigheden, ongeacht de voorzienbaarheid daarvan zal plaatsvinden en vertraging wordt veroorzaakt, wordt het overeengekomen tijdstip van (op)levering dienovereenkomstig verschoven, onverminderd het hierna in artikel "overmacht" bepaalde.
- lid 4. Indien oplevering niet mogelijk is op de daarvoor overeengekomen datum tengevolge van een aan de opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid, leidt zulks niet tot opschorting van enige betalingsverplichting van de opdrachtgever.
- lid 5. Ingeval door omstandigheden, ook indien deze haar oorzaak bij Atopia vinden, Atopia blijvend of tijdelijk verhinderd is de overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te voeren, heeft Atopia het recht te harer keuze de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren of uit te laten voeren. Atopia stelt van een dergelijk besluit opdrachtgever in kennis.
- lid 6. Indien is overeengekomen dat de oplevering in fasen zal plaatsvinden, mag Atopia de aanvang van de werkzaamheden en/of opleveringen die tot een fase behoren uitstellen, totdat de opdrachtgever de voltooiing van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- lid 7. Hoewel Atopia een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen en correcties van de overeengekomen leveringen in te stemmen steeds welwillend zal overwegen, is Atopia tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht. Een dergelijke instemming kan slechts schriftelijk worden gegeven;
- lid 8. Wanneer Atopia instemt met wijzigingen, aanvullingen en correcties van overeengekomen leveringen, kan een zodanige wijziging, aanvulling of correctie invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of op het overeengekomen tijdstip van (op)levering. Meerwerk en extra leveringen worden door Atopia steeds volgens de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- lid 9. Ten blijk dat de oplevering en een succesvolle functionele inspectie heeft plaatsgevonden, zal de opdrachtgever een daartoe bestemd afleveringsformulier ondertekenen en/of de bij oplevering verschuldigde termijnbetaling verrichten.
- lid 10. Wanneer de voor de in de opdracht omschreven controle- of testwerkzaamheden benodigde gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de opdracht ter beschikking staan van Atopia, worden deze door Atopia verrichte werkzaamheden geacht door opdrachtgever te zijn aanvaard.
- lid 11. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, blijven de in verband met de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur, informatiedragers en materialen eigendom van Atopia.
- lid 12. Producten, welke Atopia aan de opdrachtgever levert, blijven haar eigendom totdat de opdrachtgever Atopia alle daarvoor verschuldigde bedragen, nog niet opeisbare bedragen daaronder begrepen heeft voldaan.
- lid 13. Onverminderd het bepaalde omtrent Atopia eigendomsvoorbehoud, gaat de eigendom van de afgeleverde apparatuur over op de opdrachtgever bij betaling van de laatste verschuldigde termijn.
- lid 14. Wanneer bestelde apparatuur, na het verstrijken van de leveringstermijn niet door de opdrachtgever is afgenomen, staat die apparatuur voor zijn rekening en risico te zijner beschikking opgeslagen.

artikel 6. Medewerking door opdrachtgever

- lid 1. De opdrachtgever zal Atopia steeds alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen, welke Atopia noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opgedragen leveringen te kunnen verrichten.
- lid 2. Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever aan Atopia apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen, zullen deze voldoen aan de specificaties, die Atopia aan de opdrachtgever ter kennis brengt.

- lid 3. Indien zulks uitdrukkelijk is overeengekomen draagt Atopia zorg voor bedrijfsklare oplevering van apparatuur. In dat geval zal de opdrachtgever er zorg voor dragen dat de plaats waar de apparatuur moet worden geïnstalleerd gereed is voor het opstellen en uittesten van de apparatuur, alsmede dat de benodigde elektrische installaties en leidingen tot aan de voet van de apparatuur aanwezig zijn. Atopia zal alsdan zorg dragen voor de aanwezigheid van de kabels die de verbinding vormen tussen de onderdelen van de apparatuur en de overige voor installatie benodigde hulpmiddelen.
- lid 4. Atopia heeft het recht redelijke eisen te stellen aan de ruimte waarin en omstandigheden waaronder door Atopia beheerde systemen opgeleverd worden en functioneren. De opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat deze eisen in acht genomen worden en in de opstelling geen wijziging wordt gebracht zonder overleg met en toestemming van Atopia.

artikel 7. Prijs/kosten/betaling

- lid 1. Alle door Atopia vermelde prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen, welke van overheidswege worden opgelegd.
- lid 2. De opdrachtgever is aan Atopia de overeengekomen vergoeding verschuldigd. Tenzij anders is overeengekomen bedraagt deze vergoeding het toepasselijke standaarduurtarief van Atopia, dan wel het toepasselijke standaard hostingfaciliteitenabonnementstarief van Atopia, dan wel voor support gedurende de overbruggingsperiode tussen de datum van oplevering van een product en de ingangsdatum van een support abonnement terzake een tarief gelijk aan het (naderhand) overeengekomen abonnementstarief.
- lid 3. Atopia is gerechtigd de tarieven te wijzigen. Prijswijzigingen worden uiterlijk een maand voordat deze ingaan op de meest geëigende wijze bekend gemaakt.
- lid 4. Betalingen van tussen opdrachtgever en Atopia overeengekomen prijs voor levering van apparatuur en/of gebruiksrecht van programmatuur vindt in twee termijnen plaats: 50% bij schriftelijke opdracht acceptatie; 50% bij (op)levering.
- lid 5. Inzake abonnement stuurt Atopia opdrachtgevers driemaandelijks vooraf een rekening voor het abonnement en de kosten die daarmee samenhangen.
- lid 6. Betaling van facturen moet geschieden uitsluitend aan Atopia binnen 14 dagen na dagtekening.
- lid 7. Ingeval van betaling later dan veertien dagen is de opdrachtgever zonder sommatie of ingebrekestelling in verzuim en is over het gehele bedrag 1% rente per maand verschuldigd.
- lid 8. Ingeval van niet tijdige betaling is Atopia gerechtigd alle leveringen te staken totdat alle facturen betaald zijn.
- lid 9. Ingeval van niet tijdige betaling is afnemer de daardoor veroorzaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten schuldig. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 100. Atopia is niet gehouden aan te tonen dat deze kosten inderdaad zijn gemaakt.
- lid 10. Atopia is gerechtigd haar vorderingen op haar opdrachtgever te verrekenen, zelfs indien die vorderingen niet opeisbaar zijn.
- lid 11. Atopia is gerechtigd de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de afnemer in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling heeft aangevraagd of heeft gekregen en/of anderszins het vrije verkeer over zijn vermogen heeft verloren.

artikel 8. Gebruik

- lid 1. Gebruik is onder de op offerte/opdrachtbevestiging/overeenkomst en deze algemene voorwaarden vermelde voorwaarden.
- lid 2. De verkeersgegevens van de Atopia systemen zijn eigendom van Atopia.
- lid 3. Atopia is gerechtigd wijzigingen in of aan door Atopia beheerde systemen aan te brengen zonder voorafgaande bekendmaking. Atopia is niet aansprakelijk voor kosten die de opdrachtgever/gebruiker heeft ten gevolge van wijzigingen in het systeem.
- lid 4. Ongeoorloofd gebruik van de door Atopia beheerde systemen is niet toegestaan. Hieronder valt onder meer, maar niet uitsluitend, spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mailadres of andere bij Atopia afgenomen hostingfaciliteiten.
- lid 5. Het is opdrachtgever/gebruiker verboden handelingen te verrichten waarvan hij/zij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige opdrachtgevers/gebruikers hindert/schade toebrengt. Het is de opdrachtgever verboden het systeem te beschadigen en andere opdrachtgevers en/of gebruikers te hinderen.
- lid 6. Indien Atopia ongeoorloofd gebruik van het door Atopia beheerde systeem aanneemelijk acht, is Atopia gerechtigd de betreffende opdrachtgevers/gebruikers af te sluiten van de door Atopia beheerde systemen.
- lid 7. De opdrachtgever/gebruiker is aansprakelijk voor alle schade die Atopia lijdt ten gevolge van ongeoorloofd gebruik en/of handelen of nalaten door en vanwege opdrachtgever/gebruiker in strijd met recht, wet, overeenkomsten en/of deze algemene voorwaarden.
- lid 8. De opdrachtgever/gebruiker vrijwaart Atopia voor al haar aanspraken op schadevergoeding die derden mochten hebben terzake van schade die uit welke hoofde of op welke wijze dan ook mocht ontstaan door het gebruik door of vanwege de opdrachtgever/gebruiker van de door Atopia beheerde systemen of van de door Atopia aan opdrachtgever/gebruiker beschikbaar gestelde verkeersgegevens.

artikel 9. Beveiliging

- lid 1. Atopia draagt zorg voor de beveiliging (waaronder inbegrepen beschikbaarheid) van de door Atopia beheerde systemen waarbij zij zich inspant adequate en waar mogelijk optimale beveiliging te bieden.
- lid 2. Atopia maakt regelmatig een back-up van de in hostingfaciliteiten op Atopia systemen opgeslagen bestanden.
- lid 3. Atopia is niet aansprakelijk voor de beveiliging van gegevens die worden opgeslagen op de door Atopia beheerde systemen. Atopia is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens en daaruit voortvloeiende schade.
- lid 4. Atopia is niet aansprakelijk voor de beveiliging van het gebruik van de door Atopia beheerde systemen. Atopia heeft geen bemoeienis met de informatie die via de door Atopia beheerde systemen wordt verspreid en is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van deze verspreiding. Evenmin is Atopia aansprakelijk voor het uitlekken van vertrouwelijke gegevens via de door Atopia beheerde systemen.
- lid 5. De opdrachtgever/gebruiker zal de beveiliging van andere systemen niet geheel of in overwegende mate afhankelijk maken van de door Atopia beheerde systemen en maatregelen treffen om ook in het geval van storing of misconfiguratie van (faciliteiten van) de door Atopia beheerde systemen een adequaat niveau van beveiliging van zijn andere systemen te waarborgen ("defense in depth").
- lid 6. De opdrachtgever zal van al haar gegevensbestanden en programmatuur een back-up of kopie maken voordat Atopia met de opgedragen werkzaamheden begint. De opdrachtgever zal zelf zorgdragen voor het onderhouden van courante back-ups van alle door of voor haar op door Atopia beheerde systemen opgeslagen gegevens en deze back-ups op een veilige plek elders opslaan.
- lid 7. De opdrachtgever/gebruiker geeft bij deze toestemming aan Atopia, het gegevensverkeer met de door Atopia beheerde systemen te filteren, te analyseren en anderszins te gebruiken om de levering van diensten te optimaliseren, om de beveiliging te optimaliseren, alsmede om ongeoorloofd gebruik van de door Atopia beheerde systemen en/of andere systemen tegen te gaan.

artikel 10. Geheimhouding

- lid 1. De opdrachtgever/gebruiker geeft bij deze toestemming aan Atopia zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van Atopia welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken.
- lid 2. Atopia zal maatregelen nemen om de geheimhouding te verzekeren van alle aan haar, haar personeel of door haar te werk gestelde lieden door of namens de opdrachtgever/gebruiker ter beschikking gestelde gegevens en inlichtingen. Atopia zal deze gegevens en inlichtingen niet zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever aan derden kenbaar maken.
- lid 3. Atopia zal redelijke aanwijzingen van de opdrachtgever omtrent de waarborgen van geheimhouding in acht nemen.

artikel 11. Hostingfaciliteiten

- lid 1. De opzet van de hostingfaciliteiten dienstverlening is gebaseerd op een gedifferentieerde tariefstructuur, waarbij per hostingfaciliteiten pakket standaard faciliteiten en limieten voor o.a. dataverkeer en schijfruimte vastgesteld zijn in samenhang met de tariefstelling van dat pakket.
- lid 2. De tariefstructuur voor hostingfaciliteiten abonnementen is gebaseerd op een basis maandtarief en een aanvullende vergoeding voor limietoverschrijdingen. Het basis maandtarief dient bij vooruitbetaling voor drie maanden te worden voldaan. Aanvullende vergoedingen voor overschrijding van gebruikslimieten worden achteraf gefactureerd. Atopia baseert zich bij het vaststellen van limietoverschrijdingen op de eigen metingen.
- lid 3. Atopia is gerechtigd de toegang tot de hostingfaciliteiten te beperken indien het gebruik in een periode de overeengekomen limieten of fair use overschrijdt dan wel dreigt te overschrijden.
- lid 4. Voor specifieke verzoeken of structurele overschrijding van gebruikslimieten of fair use kan Atopia een offerte opstellen.
- lid 5. Bij onbereikbaarheid van hostingfaciliteiten door storing binnen Atopia systemen streeft Atopia naar een herstel van de hostingfaciliteiten binnen enkele uren, maximaal een etmaal. Atopia is echter niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid van hostingfaciliteiten als gevolg van storingen binnen Atopia systemen. Ook is Atopia niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van uitval en/of onbereikbaarheid van hostingfaciliteiten als gevolg van onvoorziene omstandigheden. Hieronder wordt onder meer maar niet uitsluitend verstaan storing in de verbinding met internet, storing in het telefoonnet, uitval van de elektriciteit en andere storingen die buiten de macht van Atopia liggen. Atopia is evenmin aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van hostingfaciliteiten tengevolge van het redelijkerwijs benodigde onderhoud van Atopia systemen door of vanwege Atopia.

artikel 12. Support

- lid 1. Atopia is uitsluitend tot het verrichten van onderhoud gehouden indien zulks uitdrukkelijk met opdrachtgever is overeengekomen. Support wordt uitsluitend verleend terzake van de door Atopia geleverde producten.
- lid 2. Telefonische assistentie zal uitsluitend worden verleend aan een daartoe door opdrachtgever aangewezen en als zodanig gekwalificeerd persoon.
- lid 3. Ter bepaling van de omvang van Atopia's verplichting tot het verstrekken van support wordt uitgegaan van de aanwezigheid bij de opdrachtgever van een in redelijkheid te verwachten basiskennis omtrent het product en de relaties tussen door Atopia beheerde systemen en andere systemen in het netwerk van opdrachtgever en daarbuiten. Indien en voorzover support noodzakelijk is door het ontbreken daarvan, is Atopia gerechtigd de daarop betrekking hebbende kosten afzonderlijk aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- lid 4. Tenzij anders is overeengekomen, wordt onderhoud uitsluitend op werkdagen en tijdens kantooruren (9.00 – 17.00) verricht.
- lid 5. Afhankelijk van de door Atopia te bepalen urgentie en beschikbaarheid van personeel zal onderhoud op verzoek van de opdrachtgever buiten kantooruren worden voortgezet. Buiten kantooruren verrichte werkzaamheden behoren niet tot Atopia's onderhoudsverplichting. De kosten daarvan worden aan de opdrachtgever afzonderlijk in rekening gebracht tegen overwerkstarief.
- lid 6. De onderhoudsverplichting van Atopia eindigt indien en doordat de opdrachtgever in het product zonder toestemming van Atopia wijzigingen aanbrengt. Alsdan blijft opdrachtgever de onderhoudsvergoeding onverkort verschuldigd.
- lid 7. De onderhoudsverplichting van Atopia terzake een door Atopia beheerd systeem eindigt indien en doordat opdrachtgever superuser permissies verwerft van dat door Atopia beheerd systeem, hetzij door overdracht door Atopia, hetzij door het forceren door opdrachtgever van de console toegang of anderszins. Na verwerving door opdrachtgever van de superuser permissies zal de opdrachtgever terstond de superuser permissies aan Atopia ontnemen, door het wijzigen van het root password en het wissen van de /root/.ssh directory.
- lid 8. Het is de opdrachtgever niet toegestaan rechten terzake van de onderhoudsovereenkomst zonder schriftelijke toestemming van Atopia aan derden over te dragen.

artikel 13. Intellectueel eigendom

- lid 1. Tenzij uitdrukkelijk overeengekomen behoort niet tot de opdracht het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van merkenrechten, tekening- of modelbescherming, octrooirechten, auteursrechten of portretrechten van derden. Ditzelfde geldt voor onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de opdrachtgever.
- lid 2. Atopia behoudt zich alle industriële en intellectuele eigendomsrechten voor met betrekking tot de producten van haar geest welke zij gebruikt of heeft gebruik in het kader van levering van diensten en producten aan de opdrachtgever.
- lid 3. Het auteursrecht, het recht van tekening of model ten aanzien van het voorlopige en definitieve ontwerp en van tekeningen, modellen, alsmede ten aanzien van de daarna vervaardigde exemplaren van maatwerkprogrammatuur komen toe aan Atopia. Zolang geen nadere schriftelijke overeenkomst tussen Atopia en de opdrachtgever wordt aangegaan met betrekking tot de overdracht van het auteursrecht of het uitsluitend recht van tekening of model, blijven deze rechten bij Atopia. Rechten op uitvindingen van know-how, ook indien verworven tijdens het verrichten van werkzaamheden voor opdrachtgever, blijven steeds eigendom van Atopia.
- lid 4. Atopia is niet aansprakelijk voor de beveiliging van het gebruik van de door Atopia beheerde systemen. Atopia heeft geen bemoeienis met de informatie die via de door Atopia beheerde systemen wordt verspreid en is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van deze verspreiding. Evenmin is Atopia aansprakelijk voor het uitlekken van vertrouwelijke gegevens via de door Atopia beheerde systemen.
- lid 5. De opdrachtgever/gebruiker zal de beveiliging van andere systemen niet geheel of in overwegende mate afhankelijk maken van de door Atopia beheerde systemen en maatregelen treffen om ook in het geval van storing of misconfiguratie van (faciliteiten van) de door Atopia beheerde systemen een adequaat niveau van beveiliging van zijn andere systemen te waarborgen ("defense in depth").
- lid 6. De opdrachtgever zal van al haar gegevensbestanden en programmatuur een back-up of kopie maken voordat Atopia met de opgedragen werkzaamheden begint. De opdrachtgever zal zelf zorgdragen voor het onderhouden van courante back-ups van alle door of voor haar op door Atopia beheerde systemen opgeslagen gegevens en deze back-ups op een veilige plek elders opslaan.
- lid 7. De opdrachtgever/gebruiker geeft bij deze toestemming aan Atopia, het gegevensverkeer met de door Atopia beheerde systemen te filteren, te analyseren en anderszins te gebruiken om de levering van diensten te optimaliseren, om de beveiliging te optimaliseren, alsmede om ongeoorloofd gebruik van de door Atopia beheerde systemen en/of andere systemen tegen te gaan.

artikel 14. Garantie

- lid 1. Atopia verleent, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, op apparatuur en niet door Atopia ontwikkelde programmatuur geen verdere garantie dan de door de fabrikant of Atopia's leverancier verleende garantie.
- lid 2. Indien Atopia zich bindt tot het ontwikkelen van programmatuur overeenkomstig uitdrukkelijk en schriftelijk tussen de opdrachtgever en Atopia overeengekomen en vastgelegde specificaties, staat Atopia er behoudens anders luidende overeenkomst voor in dat de door Atopia ontwikkelde programmatuur in staat is om taken te verrichten, die in zodanige specificatie zijn vermeld.
- lid 3. In andere dan in lid 1 t/m 2 van dit artikel genoemde gevallen, bindt Atopia zich tot het met zorg verrichten van de Atopia gegeven opdrachten, tenzij Atopia zich uitdrukkelijk en schriftelijk heeft gebonden, dat de werkzaamheden en/of leveringen van Atopia een door de opdrachtgever beoogd resultaat te weeg zal brengen. De omstandigheid dat Atopia de opdrachtgever terzake mondeling of schriftelijk advies heeft verstrekt, brengt niet met zich mee dat Atopia zich tot het teweegbrengen van een zodanig resultaat heeft gebonden.
- lid 4. In de gevallen waarin Atopia een garantie heeft gegeven zoals in lid 2 t/m 3 van dit artikel vermeld, bindt Atopia zich om gebreken in het door Atopia (op)geleverde kosteloos op te sporen en te herstellen, mits zodanige gebreken Atopia binnen een maand na (op)levering schriftelijk ter kennis zijn gebracht. Het krachtens garantie opsporen en herstellen van gebreken geschiedt kostenloos, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- lid 5. De garantie van Atopia zoals vermeld in lid 1 t/m 4 van dit artikel, vervalt op het tijdstip waarop in het door Atopia (op) geleverde wijzigingen worden aangebracht, welke geschieden zonder de schriftelijke toestemming van Atopia. Gebreken die het gevolg zijn van fouten van de opdrachtgever of derden, vallen niet onder de garantie. Atopia mag de kosten van het opsporen en herstellen van gebreken die ingevolge deze bepaling niet door garantie worden gedekt aan de opdrachtgever in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor geldende tarieven.
- lid 6. Ingeval Atopia zich jegens opdrachtgever verbindt tot het ontwikkelen van programmatuur en Atopia zich voorts verbindt om gegevens die de opdrachtgever verstrekt te verwerken, heeft de garantie van Atopia zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel betrekking op gebreken in de verwerking die het gevolg zijn van gebreken in de door Atopia ontwikkelde programmatuur.
- lid 7. Indien aanspraak op garantie bestaat wordt deze, tenzij anders is overeengekomen, op een door Atopia aangeduide locatie uitgevoerd. Het vervoer naar deze locatie en v.v. is voor rekening van opdrachtgever.

artikel 15. Uitsluiting van garantieaanspraken

- lid 1. Niet nakoming door opdrachtgever van enige betalingsverplichting leidt tot verval van elke garantieaanspraak.
- lid 2. Garantie op maatwerkprogrammatuur wordt enkel verleend met betrekking tot het gebruiksrecht voortvloeiende uit artikel 13.5. De gebruiker op basis van artikel 13.7 dan wel anderszins heeft geen enkele garantie.
- lid 3. Geen aanspraak op garantie bestaat onder meer indien:
 - a. onvolkomenheden het gevolg zijn van het verschaffen van onjuiste of onvolledige informatie door de opdrachtgever aan Atopia;
 - b. de opdrachtgever het/de door Atopia geleverde product/hostingfaciliteiten op een andere wijze of voor een ander doel gebruikt dan waarvoor deze (voorzover aan Atopia bekend) was/waren bestemd, geleverd of ontwikkeld;
 - c. in of aan het/de door Atopia geleverde product/hostingfaciliteiten door anderen dan Atopia wijzigingen zijn aangebracht of deze anderszins is/zijn bewerkt.
- lid 4. Indien uit een door Atopia naar aanleiding van een garantieaanspraak ingesteld onderzoek blijkt, dat de oorzaak van enige onvolkomenheid niet gelegen is in het door Atopia geleverde noch anderszins voor rekening van Atopia komt dan zal opdrachtgever aan Atopia de kosten vergoeden, die Atopia terzake van dit onderzoek heeft gemaakt.
- lid 5. Atopia sluit elke garantie op standaardprogrammatuur en systeemprogrammatuur uit.

artikel 16. Reclames

- lid 1. Atopia heeft een e-mail meldpunt voor klachten over het functioneren van de door Atopia beheerde systemen en uitvoering van haar gesloten overeenkomsten.
- lid 2. De opdrachtgever dient Atopia zo spoedig en zo specifiek mogelijk te informeren aangaande tijdstip en locatie, gebruikscontext, gebruikershandelingen, configuraties, foutmeldingen en symptomen die met een klacht verband (kunnen) houden en Atopia in de gelegenheid te stellen eventuele problemen te traceren en te corrigeren. Indien de opdrachtgever hiermee in gebreke blijft, vervalt iedere aanspraak van de opdrachtgever terzake.
- lid 3. Reclames over bij oplevering zichtbare gebreken dienen binnen een maand na oplevering schriftelijk aan Atopia te zijn gemeld, bij gebreke waarvan iedere aanspraak vervalt. Eerst latere zichtbare gebreken moeten onmiddellijk na ontdekking schriftelijk worden gemeld.
- lid 4. Bij overeenstemming over de reclame zal Atopia het geleverde product of de geleverde dienst kosteloos herstellen of vervangen zoals in artikel "garantie" omschreven.
- lid 5. Mochten partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, dan wordt een onafhankelijke deskundige ingeschakeld. De kosten van deze deskundige komen voor rekening van de partij die in het ongelijk wordt gesteld, tenzij ander is overeengekomen.
- lid 6. Indien de reclame naar het oordeel van Atopia c.q. de onafhankelijke deskundige juist is, zal Atopia hetzij een billijke schadevergoeding betalen tot ten hoogste de factuurwaarde van het geleverd product, hetzij het geleverd product gratis vervangen na terugzending daarvan in de originele toestand. Atopia is niet tot verdere schade- of kostenvergoeding hoe ook genaamd verplicht.
- lid 7. Klachten laten de betalingsplicht onverlet.

artikel 17. aansprakelijkheid

- lid 1. Atopia aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voorzover dat uit dit artikel 17 blijkt.
- lid 2. De totale aansprakelijkheid van Atopia wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst overeengekomen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor een jaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Atopia aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
 - b. de kosten die opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Atopia op een voor haar bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van de voorwaarde;

- d. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade voorzover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- lid 3. De totale aansprakelijkheid van Atopia voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadigingen van zaken, zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,- per gebeurtenis waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- lid 4. Atopia is niet aansprakelijk voor schade aan apparatuur en/of gegevensbestanden, die het gevolg is van door Atopia uitgevoerde werkzaamheden. Atopia is evenmin aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van door Atopia beheerde systemen tengevolge van het redelijkerwijs benodigde onderhoud daarvan. Atopia is niet aansprakelijk voor de juistheid van inlichtingen en adviezen, welke door haar en haar medewerkers wordt verstrekt. Atopia is niet aansprakelijk voor fouten in gegevens, teksten, afbeeldingen, ontwerpen en/of specificaties indien de opdrachtgever geen controle heeft uitgevoerd en/of zijn goedkeuring heeft gegeven. Atopia is niet aansprakelijk voor schade welke het gevolg is van door de opdrachtgever verstrekken van onjuiste of gebrekkige gegevens of materialen.
- lid 5. Aansprakelijkheid van Atopia voor indirecte schade daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnaties en/of verloren gaan van bestanden is uitgesloten. Buiten in dit artikel lid 2 en 3 genoemde gevallen rust op Atopia geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- lid 6. Aansprakelijkheid van Atopia terzake van door haar gegeven garantie is beperkt tot opsporen en herstellen van gebreken zoals hierboven in artikel "garantie" omschreven. Indien Atopia haar verplichting uit hoofde van een door haar gegeven garantie niet nakomt is haar aansprakelijkheid beperkt tot de extra kosten die de opdrachtgever moet maken doordat een ander de werkzaamheden om de gebreken op te sporen en te herstellen moet verrichten.
- lid 7. De aansprakelijkheid van Atopia wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever Atopia onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Atopia ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Atopia in staat is adequaat te reageren.
- lid 8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan en met inachtneming van art. 14 lid 4 en art. 16 lid 3 schriftelijk bij Atopia meldt.
- lid 9. Opdrachtgever vrijwaart Atopia voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever of een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Atopia geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voorzover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- lid 10. Elke aansprakelijkheid jegens gebruiker conform artikel 13.7 dan wel anderszins is uitgesloten.

artikel 18. Overmacht

- lid 1. Atopia is niet aansprakelijk, indien en voorzover Atopia haar verbintenissen niet kan nakomen door overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen. Vertraging bij of wanprestatie door haar toeleveranciers, transportmogelijkheden en werkstakingen gelden uitdrukkelijk als overmacht.
- lid 2. Indien en voorzover Atopia haar verbintenissen door overmacht niet kan nakomen, behoeft haar opdrachtgever de daarmede overeenkomende gedeelten van de overeengekomen prijs niet te betalen.
- lid 3. Indien de overmacht drie maanden heeft geduurd, of indien vaststaat dat overmacht langer dan drie maanden zal duren, kunnen beide partijen de overeenkomst tussentijds beëindigen zonder inachtneming van enigerlei opzegtermijn, met dien verstande dat zodanige tussentijdse beëindiging niet langer mogelijk is nadat de verbintenis, waarvan de nakoming tijdelijk werd verhinderd alsnog werd nagekomen.
- lid 4. De opdrachtgever dient in geval van tussentijdse beëindiging wegens overmacht de periodiek of bij vooruitbetaling verschuldigde gedeelten van de overeengekomen prijs alsnog te voldoen.

artikel 19. Wanprestatie en ontbinding

- lid 1. Indien de opdrachtgever op enigerlei wijze wanprestatie pleegt, zal hij daarvoor reeds in gebreke zijn zonder dat enige ingebrekestelling vereist is.
- lid 2. Onverminderd het bepaalde in het BW zal Atopia ingeval van wanprestatie het recht hebben de gesloten overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of ten dele zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden te beschouwen, zulks te harer keuze.
- lid 3. De in lid 2 van dit artikel vermelde rechten heeft Atopia eveneens, indien de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, zijn faillissement wordt aangevraagd, surséance van betaling wordt aangevraagd of verleend, roerende en onroerende goederen in beslag worden genomen, het bedrijf in liquidatie is getreden of door een derde c.q. derden is of wordt overgenomen of indien hij het voornemen heeft zich tijdelijk of permanent buiten Nederland te vestigen.
- In al deze gevallen zullen alle vorderingen die Atopia op de opdrachtgever heeft terstond opeisbaar zijn.

artikel 20. Geschillen en toepasselijk recht

- lid 1. Op alle uit deze overeenkomst voortvloeiende geschillen is Nederlands recht van toepassing.
- lid 2. Bevoegd is bij uitsluiting de rechtbank c.q. de kantonrechter te Maastricht.
- lid 3. Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.