



Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Smooth Vision B.V. gevestigd aan de Leeuwenbrug 119 te (7411 TH) Deventer (OV) en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 60075384 (hierna: 'Smooth Vision') en haar wederpartij (hierna: "Opdrachtgever"), alsmede op alle door Smooth Vision geleverde werkzaamheden en diensten alsmede op het leveren van hardware, software en overige diensten en zaken door Smooth Vision, waaronder tevens begrepen aanvullende, gewijzigde en/of vervolgleveringen van hardware, software en overige diensten (waaronder Cloud diensten) en zaken (hierna gezamenlijk te noemen: de 'Diensten') zonder dat daaraan enige offerte dan wel (dienstverlenings-)overeenkomst aan ten grondslag ligt. De toepasselijkheid van (algemene) voorwaarden of andere bepalingen van Opdrachtgever is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 1. Offerte en totstandkoming overeenkomst

1. Smooth Vision zal slechts die Diensten leveren die partijen, al dan niet schriftelijk, zijn overeengekomen. Smooth Vision kan nimmer geacht worden Diensten te leveren die buiten de omvang van de (dienstverlenings-)overeenkomst vallen. Indien en voor zover Smooth Vision Cloud diensten levert of anderszins diensten die worden gehost door derden, waaronder door haar ingeschakelde toeleveranciers, dan garandeert zij nimmer een minimale beschikbaarheid, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Een aanbod van Smooth Vision – al dan niet neergelegd in een schriftelijke overeenkomst, een offerte dan wel anderszins – is geheel vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen na de datum waarop zij haar aanbod aan Opdrachtgever heeft gedaan c.q. verzonden, tenzij anders aangegeven. Smooth Vision is slechts aan een dergelijk aanbod gebonden indien de aanvaarding daarvan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd.
3. Een overeenkomst komt tot stand op het moment van integrale aanvaarding van een aanbod van Smooth Vision – zoals bedoeld in het vorige artikellid – door Opdrachtgever, al dan niet door ondertekening van een schriftelijke overeenkomst, een offerte en/of door een schriftelijke mededeling aan Smooth Vision door Opdrachtgever.
4. Een van een aanbod van Smooth Vision afwijkende aanvaarding betekent een uitnodiging aan Smooth Vision tot het uitbrengen van een nieuw aanbod. Een nieuw aanbod kan door Opdrachtgever worden aanvaard op dezelfde wijze als vermeld in het vorige artikellid.
5. Indien Opdrachtgever een aanbod van Smooth Vision niet expliciet en schriftelijk aanvaardt, doch er (mondeling) mee instemt of die indruk wekt dan wel Smooth Vision werkzaamheden laat verrichten die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan geldt het aanbod van Smooth Vision als aanvaard door Opdrachtgever. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Smooth Vision verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een schriftelijke offerte, overeenkomst of andere schriftelijk aanbod van Smooth Vision af te wachten.
6. Het wijzigen van de overeengekomen Diensten is alleen mogelijk met schriftelijke instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze algemene voorwaarden anders is bepaald.

7. In het geval van strijdigheid met hetgeen is bepaald in een schriftelijke offerte, schriftelijke overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden, geldt de navolgende rangorde, tenzij anders overeengekomen:
 - een schriftelijk tussen partijen overeengekomen (dienstverlenings-)overeenkomst;
 - een schriftelijke offerte;
 - indien van toepassing een schriftelijk overeengekomen verwerkerovereenkomst
 - deze algemene voorwaarden versie 27.07.2023
8. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken over 'overeenkomst', wordt daaronder mede verstaan: 'een tussen partijen aanvaard aanbod' (in de zin van artikel 6:127 BW).
9. Offertes uitgebracht door Smooth Vision gelden niet voor toekomstige opdrachten of overeenkomsten (en nabestellingen).
10. Smooth Vision kan niet aan haar inschattingen of offertes worden gehouden, als de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen, dat de offertes (of een onderdeel ervan) een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 2. Uitvoering van de (dienstverlenings-)overeenkomst /opdracht

1. Smooth Vision zal de Diensten ten behoeve van Opdrachtgever verrichten op de overeengekomen wijze.
2. De Diensten worden uitsluitend uitgevoerd en elke overeenkomst wordt uitsluitend aangegaan door Smooth Vision. Dit geldt ook als het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van Opdrachtgever is dat de Diensten door een bepaalde persoon zullen worden uitgevoerd. Toepasselijkheid van het bepaalde in artikelen 7:404 BW, dat voor het laatstgenoemde geval een regeling geeft, en de werking van artikel 7:407 lid 2 BW dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor de gevallen waarin aan twee of meer personen de opdracht voor het uitvoeren van de Diensten wordt gegeven, wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Ook artikel 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. De (rechts)personen die de Diensten uitvoeren zijn niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk. Het staat

Smooth Vision vrij de Diensten door de door haar aan te wijzen personen te laten uitvoeren.

3. De Diensten omvatten de bevoegdheid van Smooth Vision om namens en voor rekening van Opdrachtgever binnen het kader van de overeengekomen Diensten rechtshandelingen te verrichten.
4. Opdrachtgever verbindt zich jegens Smooth Vision om aan Smooth Vision alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs van Opdrachtgever kan worden verwacht teneinde Smooth Vision in staat te stellen de Diensten conform de overeenkomst te kunnen leveren. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Smooth Vision aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Smooth Vision worden verstrekt. Indien naar het uitsluitende oordeel van Smooth Vision de voor het verrichten van de Diensten benodigde gegevens niet tijdig aan Smooth Vision zijn verstrekt en/of indien Opdrachtgever niet de vereiste medewerking zoals bedoeld in dit artikelid verleent, dan heeft Smooth Vision het recht de uitvoering van de Diensten op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Opdrachtgever staat in voor juistheid en volledigheid van de door hem aan Smooth Vision verstrekte informatie. Smooth Vision is niet gehouden de door Opdrachtgever verschaft informatie op juistheid en volledigheid te controleren en/of Opdrachtgever te waarschuwen voor onjuistheden. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de schade en kosten die voortvloeien uit het feit dat de door Opdrachtgever aan Smooth Vision verstrekte informatie onjuist, misleidend of niet volledig is.
6. Opdrachtgever zal Smooth Vision toegang geven tot alle plaatsen, systemen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die Smooth Vision redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. Opdrachtgever zal ten behoeve van de dienstverlening alle door Smooth Vision noodzakelijk geachte faciliteiten kosteloos ter beschikking stellen, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen het ter beschikking stellen van werkruimte en deugdelijke ICT-voorzieningen die zijn aangesloten op ter zake doende netwerken, tevens zal door Opdrachtgever fysieke toegang tot de serverruimte mogelijk worden gemaakt. Opdrachtgever staat ervoor in dat de werktijden, veiligheid en arbeidsomstandigheden zullen voldoen aan de ter zake relevante wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal zich jegens de ter beschikking gestelde medewerker van Smooth Vision gedragen op eenzelfde wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen werknemer gehouden is.
7. Smooth Vision zal zich er voor inspannen om de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en op grond van de op dat moment bekende stand der techniek uit te voeren.
8. Smooth Vision is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Smooth Vision is uitgegaan

van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie, bronmaterialen, eisen of specificaties.

9. Indien partijen zijn overeengekomen dat Smooth Vision ten behoeve van Opdrachtgever het licentiebeheer van de bij derden afgenomen software zal verzorgen, dan staat Opdrachtgever ervoor in dat hij de software overeenkomstig de afgenomen en verkregen licenties c.q. licentieaantallen gebruikt. Opdrachtgever vrijwaart Smooth Vision voor alle schade en/of aanspraken van derden indien Opdrachtgever dergelijke software gebruikt zonder de daarvoor benodigde licenties c.q. licentieaantallen te hebben afgenomen.
10. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever zelf zorg draagt voor het installeren van de door Smooth Vision geleverde hardware alsmede voor het verkrijgen van de – al dan niet bij de door Smooth Vision geleverde hardware behorende – licenties voor de te gebruiken (derden)programmatuur, garandeert Opdrachtgever dat al het gebruik van die hardware en/of de hiervoor bedoelde derden programmatuur strikt in overeenstemming met de bijbehorende licentievoorwaarden plaatsvindt en vrijwaart Smooth Vision voor alle aanspraken van derden die betrekking hebben op (beweerdelijke) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op voornoemde hardware en/of derden programmatuur voortvloeiend uit het niet-naleven van de bij die hardware en/of derden programmatuur behorende licentievoorwaarden.
11. Smooth Vision kan de uitvoering van de Diensten opschorten indien Opdrachtgever enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst, de offerte en/of deze algemene voorwaarden niet nakomt, onverminderd de overige rechten van Smooth Vision zoals – maar niet uitsluitend – het recht op het vorderen van een schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst.
12. Smooth Vision verricht al haar diensten op basis van een inspanningsverbintenis en garandeert, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, nimmer een bepaald resultaat.
13. De uitvoering van de Diensten geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten noch aan de resultaten daarvan.
14. Alle door Smooth Vision opgegeven of op enig moment op te geven (leverings)termijnen, zijn indicatief, gelden altijd bij benadering en zijn nimmer fataal.
15. Afbeeldingen en beschrijvingen in aanbiedingen en/of op de website van Smooth Vision, prospectussen, catalogi, informatie en promotiemateriaal, alsmede door Smooth Vision getoonde en/of verstrekte gegevens zijn zo nauwkeurig mogelijk, doch gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
16. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de software en

hardware, en voor de door Smooth Vision te verlenen diensten. Smooth Vision garandeert niet dat de door – of via – haar te leveren Diensten – zoals, maar niet beperkt tot, het leveren van hardware, software en/of andere resultaten – te allen tijde zullen voldoen aan de door Opdrachtgever gewenste of verwachte specificaties, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. Smooth Vision garandeert tevens niet dat de geleverde hardware, software en/of andere resultaten geschikt zullen zijn voor het doel dat Opdrachtgever voor ogen heeft, noch dat deze te allen tijde zullen functioneren of vrij zullen zijn van gebreken. In geval dat Smooth Vision op grond van de overeenkomst garanties ten aanzien van onder meer – doch niet uitsluitend – de functionaliteit en bruikbaarheid verstrekt, dan gelden deze garanties in principe tot een (1) jaar na levering van de Dienst, tenzij 1) schriftelijk anders overeengekomen dan wel 2) voor (het betreffende deel van) de Dienst een garantietermijn van een toeleverancier van Smooth Vision van toepassing is, in welk geval de garantie(termijn) van die toeleverancier van toepassing zal zijn. Ingeval van een toepasselijke garantie van een toeleverancier van Smooth Vision, dan zal Smooth Vision dat communiceren aan Opdrachtgever.

- Indien partijen in de dienstverleningsovereenkomst zijn overeengekomen dat Smooth Vision bepaalde werkzaamheden tegen een vaste prijs uitvoert, dan geldt dat Opdrachtgever daarvan op basis van ‘fair use’ gebruik zal maken. Indien het gebruik dat Opdrachtgever van de overeengekomen Diensten maakt, verhoudingsgewijs – ten opzichte van andere klanten van Smooth Vision – te hoog is, zullen partijen in overleg treden teneinde dat gebruik te beperken dan wel om afspraken te maken over (na)verrekening in de tariefstelling. Indien partijen daarover geen overeenstemming bereiken en Smooth Vision kan gemotiveerd aangeven dat het handelen van Opdrachtgever in strijd met deze fair use-policy is, is Smooth Vision gerechtigd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder op enigerlei wijze gehouden te zijn tot het vergoeden van enige schade of tot restitutie van reeds betaalde vergoedingen. Opdrachtgever blijft in voorkomend geval de overeengekomen vergoedingen tot het moment van beëindigen van de overeenkomst onverminderd verschuldigd.

Artikel 3. Wijziging overeenkomst en meerwerk

- Indien Smooth Vision op verzoek van of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van overeengekomen Diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Smooth Vision worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Smooth Vision en met inachtneming van het bepaalde in de dienstverleningsovereenkomst en/of deze algemene voorwaarden. Smooth Vision is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 3.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de Diensten en/of de wederzijdse verplichtingen kunnen worden beïnvloed, zowel in tijdsduur als in omvang.

Artikel 4. Inschakeling derden

- Het staat Smooth Vision vrij om derden in te schakelen voor de uitvoering van de Diensten. In voorkomend geval gaat Opdrachtgever zelf een contractuele relatie aan met deze derde partij, tenzij Smooth Vision deze derde partij zelf, in onder aanneming, inschakelt.
- Opdrachtgever machtigt Smooth Vision om, in voorkomend geval namens hem, de door deze derden bedongen voorwaarden te aanvaarden, ook als deze voorwaarden aansprakelijkheidsbeperkingen bevatten.
- Smooth Vision is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van door Opdrachtgever, al dan niet via of op voorspraak van Smooth Vision, ingeschakelde derde partijen.

Artikel 5. Beheer, onderhoud en support

5.1 Service levels support

- Indien de Diensten (mede) betrekking hebben op het uitvoeren van onderhoud, beheer en (remote) support t.a.v. hard- en software, gelden de navolgende service levels, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Partijen komen in de dienstverleningsovereenkomst overeen welke (onderdelen) van de hard- en/of software door Smooth Vision wordt onderhouden en beheerd. In de dienstverleningsovereenkomst komen partijen tevens overeen of Opdrachtgever onderhoud en beheer binnen het Service Window of binnen het piket Service Window afneemt. Het staat Smooth Vision vrij om derden in te schakelen voor de uitvoering van de Diensten. In voorkomend geval gaat Opdrachtgever zelf een contractuele relatie aan met deze derde partij, tenzij Smooth Vision deze derde partij in onder aanneming inschakelt.

5.1.1 Doel en toepasselijkheid service levels

- Deze service levels bevatten een nadere uitwerking van de Beheer, onderhoud en support Diensten die Smooth Vision voor Opdrachtgever verricht ten aanzien van de hard- en/of software, indien dat is overeengekomen.

5.1.2 Definities Service Levels

- In dit artikel (service levels) wordt gebruik gemaakt van de volgende definities, welke in dit artikel met een hoofdletter worden geschreven:

Begrip, afkorting	Omschrijving
Doorlooptijd	De inschatting van de tijd tussen de Respons van Smooth Vision aan Opdrachtgever en het verwachte

	moment van oplossing van de storing of van het afhandelen van een verzoek om Support via de helpdesk.
Helpdesk	De Helpdesk van Smooth Vision is het centrale aanspreekpunt voor de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever. De Helpdesk is per e-mail, telefonisch of het ticket-systeem te bereiken via de gegevens die met Opdrachtgever zijn gedeeld.
Melding	Melding van Storingen of het indienen van een verzoek om support door de contactpersoon van Opdrachtgever aan de Helpdesk van Smooth Vision.
Onderhoud	Alle door Smooth Vision uit te voeren activiteiten die nodig zijn voor het waarborgen van de functionaliteit en deugdelijke werking van de hard- en/of software.
Support	Ondersteuning door Smooth Vision bij een Storing, voor functionele en/of technische vragen, vragen over de technische beschikbaarheid en essentiële functies van de hard- en/of software.
Gepland Onderhoud	Onderhoud aan de hard- en/of software dat door Smooth Vision indien mogelijk twee weken voorafgaand aan de uitvoering daarvan aan Opdrachtgever wordt medegedeeld.
Respons	Bevestiging van Smooth Vision aan Opdrachtgever dat de Melding is aangenomen. Daarnaast zal het – indien dat op dat moment al mogelijk is – de mededeling van de verwachte Doorlooptijd aan Opdrachtgever bevatten.
Responstijd	De tijd tussen het moment dat Smooth Vision de Melding van Opdrachtgever ontvangt én het moment dat Smooth Vision een Respons terugstuurt. Uren die vallen buiten de Service Window tellen niet mee voor het berekenen van de Responstijd. De Responstijd wordt uitsluitend door Smooth Vision gemeten en geregistreerd.
Service Window	De Werkuren op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.
Piket Service Window	De Piket Werkuren op maandag t/m zondag, alle dagen in het jaar.
Spoedonderhoud	Onderhoud aan de hard- en/of software dat naar het uitsluitende oordeel van Smooth Vision op korte termijn noodzakelijk is en dat niet als Gepland Onderhoud aan Opdrachtgever mede gedeeld kan worden.
Storing	De hard- en/of software een onderdeel daarvan is niet beschikbaar of functioneert anderszins niet op een wijze zoals

	tussen Partijen schriftelijk overeengekomen. Van een Storing in de zin van deze service levels is uitsluitend sprake indien de oorzaak van de Storing aan Smooth Vision valt toe te rekenen. In deze service levels wordt onderscheid gemaakt tussen een prioriteit Critical, High of Normal Storing.
Werkuren	Uren van / tussen 8:30 uur tot / en 17:00 uur (Nederlandse tijd) binnen het Service Window.
Piket Werkuren	Uren van / tussen 7:00 uur tot / en 23:00 uur (Nederlandse tijd) binnen het Piket Service Window.

5.1.3 Storingen

Melding, Storingen en Support

- Indien Opdrachtgever meent dat er sprake is van een Storing of indien hij een verzoek om Support in wenst te dienen, dan doet hij daarvan tijdens het Service Window, of indien overeengekomen, het Piket Service Window, een Melding aan Smooth Vision via de Helpdesk. Uitsluitend de bij Smooth Vision geregistreerde contactpersoon van Opdrachtgever kan een Melding doen.
- Opdrachtgever dient bij de Melding de volgende gegevens door te geven aan Smooth Vision:
 - bedrijfsnaam Opdrachtgever;
 - naam contactpersoon van Opdrachtgever die verantwoordelijk is voor de betreffende Melding;
 - contactgegevens (telefoonnummer, mobiele telefoonnummer en e-mailadres) van die contactpersoon;
 - gedetailleerde en accurate beschrijving van het probleem (bij een Storing) – waaronder, doch niet uitsluitend, begrepen informatie over het besturingssysteem, de device, de stappen leidend naar het probleem, screenshots, etc. – of vraag (bij een verzoek om Support);
- Opdrachtgever dient zijn Melding te voorzien van alle mogelijk relevante informatie om Smooth Vision in staat te stellen om enerzijds de classificatie van de Melding in te kunnen schatten en anderzijds om de Melding zo adequaat mogelijk te kunnen oplossen/verwerken/op te pakken. Incomplete of onjuiste informatie kan tot gevolg hebben dat de Respons- en Doorlooptijden niet kunnen worden gehaald dan wel dat er geen bevredigende oplossing gevonden kan worden voor de Melding.
- Indien de Melding voldoet aan de voorwaarden van deze algemene voorwaarden, zal Smooth Vision de Melding in behandeling nemen.
- Opdrachtgever zal op eigen kosten alle benodigde medewerking aan Smooth Vision verlenen bij het verhelpen van de Storing en/of het behandelen van een verzoek om Support. Opdrachtgever onderneemt waar nodig actie en voorziet in beschikbaarheid van de benodigde en capabele (contact)personen die door Smooth Vision kunnen worden geraadpleegd indien dit door Smooth Vision nodig wordt geacht om Storingen en verzoeken om Support adequaat – en conform de

overeengekomen service levels in deze algemene voorwaarden – te kunnen oppakken.

6. Opdrachtgever spant zich er voor in om per ommekeer te reageren op verzoeken van Smooth Vision om instructies, informatie, goedkeuringen of besluiten aan Smooth Vision te verstrekken, die Smooth Vision nodig heeft om binnen de geldende Respons- en Doorlooptijden een Melding te kunnen afhandelen en de Storing op te lossen.
7. Indien de Melding een wens betreft en geen Storing, zal Smooth Vision beoordelen of zij de wens kan inwilligen. Smooth Vision zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de hardware en/of software. Smooth Vision is echter niet verplicht om gevolg te geven aan een wens indien deze naar haar oordeel redelijkerwijs niet van haar kan worden gevegd, (technisch) niet haalbaar is, een goede werking of beschikbaarheid van de hardware en/of software kan belemmeren dan wel indien dit verzoek – naar haar oordeel – buiten de scope van de overeengekomen Diensten valt. In het geval Smooth Vision een wens wel besluit uit te voeren en die Wens een wijziging van de overeengekomen Diensten inhoudt, zal zij voorafgaand aan de uitvoering daarvan met Opdrachtgeverafspraken maken over de precieze (financiële) voorwaarden daarvan.
8. De Melding van een Storing wordt door Smooth Vision geclassificeerd aan de hand van de in de navolgende tabel opgenomen criteria. Uitsluitend Smooth Vision besluit welke prioriteit aan de Storing wordt toegekend.

Niveau	Omschrijving
Critical	Totale verstoring van mogelijkheid tot werken voor meerdere medewerkers van Opdrachtgever
High	Totale verstoring van mogelijkheid tot werken voor een medewerker van Opdrachtgever
Normal	Wens of Melding die niet High of Critical is.

9. Smooth Vision spant zich er voor in om binnen de tussen partijen overeengekomen Responstijden – zoals genoemd in de onderstaande tabel – de Melding van Opdrachtgever in behandeling te nemen, én de ontvangst daarvan aan Opdrachtgever te bevestigen door een Respons te sturen aan Opdrachtgever. Als onderdeel van de Respons zal Smooth Vision – indien dat van toepassing is en op dat moment al mogelijk is – de Storing als prioriteit kwalificeren.

Prioriteit	Responstijd (na Melding)	Doorlooptijd (na Respons)
Critical	1 uur	1 dag
High	4 uren	1 dag
Normal	1 dag	3 dagen

10. Responstijden en/of verwachte Doorlooptijden worden gemeten in uren binnen de aangegeven het Service Window, of indien overeengekomen, het Piket Service Window. Uren die vallen buiten het Service Window, of indien overeengekomen, het Piket Service

Window, tellen niet mee voor het berekenen van de Respons- en Doorlooptijd. Voor Meldingen die buiten het Service Window, of indien overeengekomen, het Piket Service Window, worden gedaan geldt dat de Responstijd en/of verwachte Doorlooptijd vanaf het begin van het eerstvolgende Service Window, of indien overeengekomen, het Piket Service Window, wordt berekend. Niettemin kan Smooth Vision besluiten om Meldingen buiten het Service Window, of indien overeengekomen, het Piket Service Window, direct in behandeling te nemen.

11. De Respons- en Doorlooptijden zijn indicatief en er kunnen door Opdrachtgever geen rechten aan ontleend worden.
12. Voor het oplossen van Storingen en/of de behandeling van verzoeken om Support, is Smooth Vision mogelijk afhankelijk van haar toeleveranciers. Het niet behalen van de Doorlooptijden door Smooth Vision als gevolg van voornoemde afhankelijkheden, kan derhalve niet aan Smooth Vision worden toegerekend.
13. De Respons- en Doorlooptijd wordt uitsluitend door Smooth Vision gemeten en geregistreerd. De (uren)administratie van Smooth Vision is leidend voor de vraag of de Respons- en/of Doorlooptijden al dan niet door Smooth Vision zijn behaald.
14. Indien er sprake is van overmacht aan de zijde van Smooth Vision of van omstandigheden als bedoeld in artikel 5.4.2 van deze algemene voorwaarden, dan wordt de Responstijd en/of verwachte Doorlooptijd opgeschort voor de duur van de overmacht / omstandigheden.
15. Respons op de Melding zal door Smooth Vision in principe per e-mail geschieden en gericht zijn aan de (bij Smooth Vision geregistreerde) contactpersoon van Opdrachtgever die de Melding heeft gedaan.
16. Overschrijding van de Responstijd en/of verwachte Doorlooptijd door Smooth Vision meer dan vijf keer per kalenderjaar, zal door Partijen één keer per jaar worden besproken in een overleg. Opdrachtgever komt – zonder andersluidende schriftelijk gemaakte afspraken – geen recht op creditering van verschuldigde vergoedingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of schadevergoeding toe. Overschrijding van de Responstijd en/of verwachte Doorlooptijd door Smooth Vision zal – zonder andersluidende schriftelijke afspraken - geen grond zal vormen voor ontbinding van de Overeenkomst.

Oplossingsrichtingen Storingen

1. Na ontvangst van de Melding ter zake een Storing en nadat Smooth Vision heeft beoordeeld dat er daadwerkelijk sprake is van een Storing, zal Smooth Vision zich er voor inspannen om Opdrachtgever zo snel mogelijk – indien beschikbaar – de meest voor de hand liggende oplossingsrichting mede te delen. Uitsluitend Smooth Vision bepaalt welke oplossingsrichting gekozen wordt.
2. Door eventueel door Smooth Vision afgegeven verwachte termijnen voor de oplossing van een Storing – al dan niet in afwijking van de Doorlooptijden – betreffen altijd een inschatting en er kunnen door Opdrachtgever geen rechten aan worden ontleend. In

geen geval is het oplossen van Storingen gebonden aan een fatale termijn.

3. Indien Smooth Vision uit eigener beweging Storingen constateert, zal zij zich eveneens inspannen tot een spoedige oplossing.

Helpdesk

1. Smooth Vision beschikt over een Helpdesk. De Helpdesk vormt het centrale aanspreekpunt voor de daartoe aangewezen contactpersonen binnen de organisatie van Opdrachtgever. De Helpdesk heeft als voornaamste doel het afhandelen van Meldingen. De Helpdesk is per telefoon, of per e-mail en ticketsysteem bereikbaar binnen het Service Window of, indien overeengekomen, het Piket Service Window.

5.2 Remote Support

1. Indien overeengekomen zal Smooth Vision ten behoeve van Opdrachtgever op afstand Support verlenen. Tenzij schriftelijk overeengekomen is Smooth Vision niet gehouden tot monitoring van hard- en/of software op afstand.
2. Voor Support ('remote support') en/of monitoring op afstand maakt Smooth Vision gebruik van bepaalde software – zoals door Smooth Vision aan Opdrachtgever zal worden gecommuniceerd – waarmee Smooth Vision computers, hardware, software en/of andere systemen van Opdrachtgever op afstand kan benaderen. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor zorg te dragen dat Smooth Vision middels voornoemde software binnen de organisatie en ICT-omgeving van Opdrachtgever de ondersteuning(en)/of monitoring op afstand op adequate wijze kan uitvoeren.
3. Indien Smooth Vision niet in staat wordt gesteld om middels voornoemde software de computers binnen de organisatie en ICT-omgeving van Opdrachtgever te benaderen, dan is Smooth Vision gerechtigd om te besluiten aan Opdrachtgever geen ondersteuning en/of monitoring op afstand (meer) uit te voeren zonder verplicht te zijn tot restitutie van door Opdrachtgever betaalde vergoedingen ten behoeve van deze ondersteuning en/of monitoring op afstand. Smooth Vision is in dat geval gerechtigd aanvullende kosten in rekening brengen voor ondersteuning en/of monitoring op andere wijze aan Opdrachtgever, doch is niet verplicht dergelijke alternatieven aan te bieden en/of uit te voeren.
4. Opdrachtgever zal bij Support en/of monitoring op afstand door Smooth Vision alle aanwijzingen van Smooth Vision in dat kader stipt opvolgen. Smooth Vision is niet aansprakelijk voor schade en/of aanspraken van Opdrachtgever en/of derden ontstaan door gebruik of misbruik van de remote-verbinding.
5. Indien Support/of monitoring op afstand – naar het oordeel van Smooth Vision – niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is, dan zal Smooth Vision – onverminderd het bepaalde in lid 3 van dit artikel – in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een passende oplossing en/of Support en/of monitoring op locatie.

5.3 Onderhoud en onderhoudsvenster

1. Smooth Vision kan te allen tijde – zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever – Onderhoud plegen aan hardware en/of software.
2. Smooth Vision zal waar mogelijk het Onderhoud plannen. Gepland Onderhoud zal Smooth Vision voorafgaand aan de uitvoering daarvan mededelen aan Opdrachtgever. Zij spant zich ervoor in het Gepland Onderhoud uiterlijk twee weken voor aanvang daarvan aan Opdrachtgever mede te delen. De Melding zal waar mogelijk het aanvangstijdstip van het Onderhoud en de al dan niet te verwachten (duur van) niet-beschikbaarheid van hard- en/of software, bevatten.
3. In het geval zich acuut problemen voordoen aan hard- en/of software, kan Spoedonderhoud noodzakelijk zijn. Indien mogelijk wordt Spoedonderhoud zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever medegedeeld, al dan niet achteraf. Indien zulks redelijkerwijs niet anders kan, zal Spoedonderhoud plaatsvinden zonder dat daarvan mededeling gedaan wordt aan Opdrachtgever. Waar mogelijk zal een eventuele aankondiging het aanvangstijdstip van het Onderhoud en de al dan niet te verwachten (duur van) niet beschikbaarheid van de hard- en/of software, bevatten.
4. Tenzij anders overeengekomen, zal Opdrachtgever het technisch applicatiebeheer – waaronder mede, doch niet uitsluitend, wordt begrepen het installeren, implementeren en inrichten van door Smooth Vision, haar toeleveranciers en/of de leveranciers van derden programmatuur ter beschikking gestelde updates, patches en nieuwe versies – ten aanzien van de software zelf uitvoeren.
5. Smooth Vision is niet verplicht om bepaald onderhoud – waaronder mede, doch niet uitsluitend, begrepen het installeren van updates, patches en/of nieuwe versies – uit te voeren indien dit naar haar oordeel een correcte werking van de hardware en/of software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever.
6. Indien en voor zover in het kader van onderhoud nieuwe functionaliteiten of wijzigingen kunnen worden doorgevoerd aan de hardware en/of software, die het functioneren daarvan wezenlijk kunnen veranderen, dan zal Smooth Vision hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.
7. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door Smooth Vision geleverde hardware, software en/of andere resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Smooth Vision heeft gemeld en Smooth Vision deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Smooth Vision is niet verplicht een dergelijke goedkeuring te geven en kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden. Tenzij Smooth Vision de gewenste wijziging vooraf schriftelijk heeft goedgekeurd, vervallen bij dergelijke zelfstandig door Opdrachtgever doorgevoerde

wijzigingen alle door Smooth Vision verstrekte garanties.

5.4 Slotbepalingen Service Levels

1. Tenzij Smooth Vision uitdrukkelijk een bepaald resultaat heeft toegezegd of een garantie heeft afgegeven, levert Smooth Vision al haar service levels op basis van een inspanningsverplichting. Tenzij anders schriftelijk aangegeven betreffen door Smooth Vision afgegeven termijnen en (Respons- en Doorloop)tijden altijd een inspanning. Zij kunnen niet als fatale termijn worden opgevat.
2. De service levels en verplichtingen van Smooth Vision in dit artikel 4 gelden niet indien Storingen ontstaan of de overeengekomen service levels niet worden gehaald als gevolg van Downtime veroorzaakt door:
 - handelen of nalaten door Opdrachtgever in strijd met de op haar rustende verplichtingen;
 - configuratiefouten van Opdrachtgever;
 - handelen of nalaten van een derde dat voor rekening en/of risico van Opdrachtgever behoort te komen;
 - overmacht,
 - Storingen die hun oorsprong vinden in tekortkomingen van componenten of koppelingen met of afkomstig van derden;
 - Storingen met betrekking tot de beschikbaarheid van internetverbindingen, hosting, DNS en/of content delivery networks (CDN);
 - oorzaken voortvloeiend uit dienstverlening van derden.
3. In het geval van het niet halen door Smooth Vision van de in dit artikel 4 van deze algemene voorwaarden omschreven service levels, komt Opdrachtgever geen andere rechten toe (recht op creditering van verschuldigde vergoedingen uit hoofde van de overeenkomst, recht op schadevergoeding en het recht op ontbinding van de overeenkomst daaronder mede begrepen) dan omschreven in dit artikel 4 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 6. Installatie en configuratie

1. Indien overeengekomen zal Smooth Vision de hardware en/of software ten behoeve van Opdrachtgever configureren en/of installeren. Zij zal zich er voor inspannen zulks te doen conform de overeengekomen eisen en specificaties.
2. De keuze voor alsmede de aanschaf en het beheer van de hardware-, software- en/of netwerkgeving waarbinnen de door Smooth Vision te verrichten configuratie en installatie plaats zal vinden, is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Smooth Vision kan aanwijzingen geven over de uit te voeren configuratie bij Opdrachtgever. Indien de door Opdrachtgever aangewezen omgeving – waarbinnen de configuratie en installatie plaats zal vinden – volgens Smooth Vision om welke reden dan ook niet geschikt is, is Smooth Vision gerechtigd de uit te voeren installatie en/of

configuratie te weigeren zonder daarvoor op enigerlei wijze schadelijktig te zijn alsmede zonder enig recht van Opdrachtgever op restitutie van betaalde vergoedingen voor deze installatie en/of configuratie.

3. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Smooth Vision medewerkers en hulpverleners van Smooth Vision alle benodigde toegang verlenen tot de locatie, de panden en ruimtes alsmede de omgeving teneinde Smooth Vision in staat te stellen de installatie, de configuratie alsmede het onderhoud en het doorvoeren van aanpassingen aan de hardware en/of software uit te kunnen voeren. Fysieke toegang door Smooth Vision tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is voor de door Smooth Vision te verrichten Diensten, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
4. Indien voor het gebruik van de door Smooth Vision in het kader van de Diensten geleverde software licenties van derden noodzakelijk zijn die Smooth Vision niet levert of kan leveren, dan zal – tenzij anders overeengekomen – Opdrachtgever deze licenties zelfstandig en rechtstreeks bij de betreffende derden afnemen en ervoor zorgen dat de licentievoorwaarden van deze derden stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Smooth Vision voor alle schade en aanspraken van derden betreffende de door Smooth Vision uitgevoerde installatie, configuratie, onderhoud en doorgevoerde aanpassingen in deze software, behoudens voor zover de schade en/of aanspraken van derden het gevolg is/zijn van informatie of licenties die door (en dus uitdrukkelijk niet via) Smooth Vision zijn geleverd.

Artikel 7. Consultancy en advies

1. Smooth Vision zal zich ervoor inspannen om haar adviezen met zorg te geven.
2. Smooth Vision kan onder meer – doch niet uitsluitend – aanbevelen om ten aanzien van bepaalde werkzaamheden derden en/of specifieke kennis in te schakelen. Tenzij anders overeengekomen, is Smooth Vision geen partij bij de inschakeling van dergelijke derden en/of specifieke kennis en is zij niet verantwoordelijk voor de door deze derde partijen verrichte werkzaamheden, verstrekte adviezen en/of andere door deze derde partijen opgeleverde output/resultaten. Smooth Vision is in voorkomend geval nimmer aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever onverhoopt mocht lijden als gevolg van inschakeling van de desbetreffende derde.

Artikel 8. Oplevering en acceptatie hardware en software

1. Opdrachtgever is gehouden na aflevering van de door Smooth Vision geleverde hardware of installatie van de door Smooth Vision geleverde software, met bekwaame spoed – doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na aflevering, of, indien Smooth Vision verantwoordelijk is voor de installatie, na installatie – te onderzoeken of Smooth Vision de overeenkomst deugdelijk is nagekomen en is voorts gehouden Smooth Vision – binnen de hiervoor bedoelde termijn van veertien (14) dagen – onder opgaaf van redenen

schriftelijk in kennis te stellen zodra het tegendeel blijkt. Na ommekomst van de hiervoor bedoelde termijn zal de geleverde hard- en/of software als deugdelijk en geaccepteerd worden beschouwd. Voorts zal de hard- en/of software als deugdelijk en geaccepteerd worden beschouwd indien en voor zover de hard- en/of software geheel of gedeeltelijk door Opdrachtgever in gebruik is genomen en/of verwerkt. Partijen kunnen schriftelijk nadere acceptatiecriteria overeenkomen.

2. Indien Opdrachtgever de door Smooth Vision geleverde hard- en/of software geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal hij Smooth Vision concreet en nauwkeurig onderbouwd opgave doen van de zaken die in zijn ogen ondeugdelijk zijn. Smooth Vision zal zich ervoor inspannen de ondeugdelijkheid zo snel mogelijk weg te nemen, dan wel zal zij motiveren waarom de zienswijze van Opdrachtgever in dezen onjuist is. Indien Smooth Vision de reden van afkeuring wegneemt, zal Opdrachtgever vervolgens binnen veertien (14) dagen opnieuw onderzoeken of de hard- en/of software deugdelijk is.
3. Indien Opdrachtgever de hard- en/of software geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is Smooth Vision gerechtigd meerkosten te rekenen voor alle volgende werkzaamheden die zij moet verrichten om de reden van de afkeuring weg te nemen. Smooth Vision zal deze werkzaamheden vervolgens slechts uitvoeren nadat Opdrachtgever schriftelijk akkoord heeft gegeven voor de meerkosten.
4. Na ommekomst van de in de lid 1 van dit artikel genoemde termijn, dan wel na overige acceptatie van de opgeleverde hard- en/of software vervalt iedere aansprakelijkheid van Smooth Vision voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Smooth Vision het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. De aansprakelijkheid van Smooth Vision voor gebreken vervalt in ieder geval na verloop van een (1) jaar na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook.
5. Smooth Vision is niet gehouden de hardware die zij voor Opdrachtgever heeft aangeschaft, op te slaan, tenzij anders overeengekomen. Indien opslag desondanks plaats vindt, geschiedt dit voor rekening en risico van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 9. Beveiliging

1. Indien Smooth Vision op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.
2. Smooth Vision staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan leverancier bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het

normale gebruik van haar producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.

3. De door of vanwege Smooth Vision aan Opdrachtgever verstrekte codes of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar worden gemaakt.
4. Smooth Vision is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
5. Smooth Vision kan aanwijzingen geven aan Opdrachtgever die tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien Opdrachtgever dergelijke aanwijzingen van Smooth Vision niet of niet tijdig opvolgt, dan is Smooth Vision niet aansprakelijk voor enige schade die Opdrachtgever daardoor lijdt. Opdrachtgever vrijwaart Smooth Vision ter zake voor aanspraken van derden of schade.

Artikel 10. Rechten van intellectuele eigendom en gebruiksrechten

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle geleverde hardware, software en/of andere werken c.q. resultaten berusten uitsluitend bij Smooth Vision of diens licentiegevers. Deze intellectuele eigendomsrechten worden niet overgedragen, tenzij anders overeengekomen.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend gebruiksrechten en bevoegdheden die worden overeengekomen, dan wel, bij gebreke van een dergelijke afspraak, uitsluitend een gebruiksrecht dat strikt noodzakelijk is voor het redelijkerwijs beoogde, normaal, gebruik. In het laatste geval is het Opdrachtgever onder geen beding toegestaan sub licenties te verlenen, de geleverde hardware, software en/of andere werken c.q. resultaten door te ontwikkelen of anderszins te verkopen, te bezwaren, of gebruiken op een wijze die redelijkerwijs niet als normaal gebruik kwalificeert. Ingeval van levering van hardware, software en/of andere werken c.q. resultaten – al dan niet via Smooth Vision – van derden, dan zullen de licentievooraarden van die derden van toepassing zijn. Indien dergelijke hardware, software en/of andere werken c.q. resultaten door of via Smooth Vision aan Opdrachtgever worden geleverd, dan zal Smooth Vision de toepasselijke licentievooraarden van die derden op diens verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de correcte naleving van de licentievooraarden van derden en vrijwaart Smooth Vision voor alle schade en/of aanspraken van derden indien en voor zover Opdrachtgever de in dit artikellid bedoelde licentievooraarden niet en/of niet correct naleeft.
3. Opdrachtgever heeft – indien de Diensten het leveren van software omvat – geen recht op een kopie van

broncode (zoals, maar niet beperkt tot, PSD, VBA, HTML/CSS of PHP-code) van de geleverde software, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent de intellectuele eigendomsrechten – waaronder mede, doch niet uitsluitend begrepen, auteursrechten, merken en/of handelsnamen – uit de geleverde hardware, software en/of andere werken c.q. resultaten te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding daarvan.

Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud, zaakvorming en opschorting

1. Smooth Vision behoudt zich het eigendom van de door haar geleverde of te leveren zaken, waaronder mede – doch niet uitsluitend – begrepen hardware, voor totdat Opdrachtgever al hetgeen volledig heeft voldaan waartoe zij uit hoofde van de overeenkomst is gehouden, daaronder mede begrepen de ingevolge de overeenkomst, de offerte of deze algemene voorwaarden verschuldigde vergoedingen, toeslagen, rente, belastingen en kosten.
2. Opdrachtgever is gehouden de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaken, waaronder mede – doch niet uitsluitend – begrepen hardware, zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Smooth Vision, als een goed huisvader te bewaren, en deze te verzekeren tegen de gebruikelijke risico's, waaronder mede – doch niet uitsluitend – begrepen brand, ontploffing, schade en diefstal.
3. Het is Smooth Vision toegestaan alle zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, hardware, programmatuur en databestanden die zij in het kader van de overeenkomst van Opdrachtgever heeft ontvangen onder zich te houden, ondanks een verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Smooth Vision verschuldigde vergoedingen en overige bedragen heeft voldaan.
4. Indien Opdrachtgever (mede) uit de door Smooth Vision geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die nieuwe zaak slechts voor Smooth Vision en houdt Opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor Smooth Vision totdat Opdrachtgever alle op grond van de overeenkomst verschuldigde vergoedingen en overige bedragen aan Smooth Vision heeft voldaan. Smooth Vision blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

Artikel 12. Prijzen en betaling

1. Smooth Vision zal de Diensten maandelijks factureren op basis van de in de dienstverleningsovereenkomst overeengekomen (vaste) prijs, tenzij anders overeengekomen. Tenzij anders overeengekomen, verricht Smooth Vision de Diensten op basis van nacalculatie op basis van de alsdan geldende tarieven van Smooth Vision.

2. Indien en voor zover partijen een vaste prijs zijn overeengekomen voor de Diensten, geldt die vaste prijs uitsluitend voor de in de dienstverleningsovereenkomst vastgelegde werkzaamheden en diensten. Werkzaamheden en diensten die daarbuiten vallen, worden op nacalculatiebasis in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven.
3. De betalingstermijn van facturen is veertien (14) dagen na de datum van de factuur tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor een nadere ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd.
4. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn schriftelijk aan Smooth Vision te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Smooth Vision de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Smooth Vision blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven (7) dagen na mededeling van Smooth Vision, dat de factuur juist is, het betwiste bedrag alsnog te voldoen. In voorkomend geval is Opdrachtgever over het openstaande factuurbedrag de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW, te rekenen vanaf het moment waarop de factuur voldaan had moeten zijn, verschuldigd alsmede de eventuele kosten die Smooth Vision heeft moeten maken om de juistheid van de factuur te onderzoeken.
5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder mede – doch niet uitsluitend – begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. Daarnaast is Smooth Vision in dit geval gerechtigd administratiekosten van € 150 in rekening te brengen.
6. Smooth Vision is te allen tijde gerechtigd om de uitvoering van de Diensten op te schorten totdat Opdrachtgever alle opeisbare vorderingen volledig heeft voldaan.
7. De vordering tot betaling van de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel ingeval algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of de onderneming van Opdrachtgever wordt ontbonden.
8. Smooth Vision heeft het recht de kosten die verbonden zijn aan haar aanbieding c.q. haar offerte bij Opdrachtgever in rekening te brengen, mits Smooth Vision Opdrachtgever vooraf schriftelijk op deze kosten heeft gewezen.

9. De door Smooth Vision gehanteerde prijzen c.q. uurtarieven alsmede de in de aanbiedingen, offertes, een (schriftelijke) overeenkomst, prijslijsten e.d. vermelde prijzen c.q. uurtarieven zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen en/of kosten. Deze kosten kunnen onder meer - doch niet uitsluitend - bestaan uit reiskosten, verzendkosten en declaraties van ingeschakelde derden. Een en ander, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt vermeld.
10. Wijzigingen in inkooprijzen, loon- en materiaalkosten, sociale- en overheidslasten, vrachtkosten, verzekeringspremies en andere kosten die betrekking hebben op de overeengekomen Diensten, dan wel prijswijzigingen die toeleveranciers – waarvan Smooth Vision zich bedient bij de uitvoering van de Diensten – doorvoeren, geven Smooth Vision het recht die gewijzigde prijzen en tarieven per direct integraal door te berekenen aan Opdrachtgever. Smooth Vision zal Opdrachtgever in dat geval informeren over de prijsstijging onder vermelding van de reden van de verhoging.
11. Smooth Vision is gerechtigd om de prijzen en tarieven bij het aangaan of bij de verlenging van de (dienstverlenings-)overeenkomst naar eigen inzicht aan te passen. In het geval van een duurovereenkomst is Smooth Vision in ieder geval gerechtigd om jaarlijks op 1 januari eenzijdig te indexeren volgens de zakelijke IT-Dienstverleningsindex reeks 62 IT-Dienstverlening (2015=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Aanvullend aan die indexatie is het Smooth Vision in het geval van een duurovereenkomst daarnaast toegestaan om de prijzen en tarieven jaarlijks op 1 januari met een maximum van 20% ten opzichte van de vergoeding van het jaar daarvoor (berekend vóór de indexatie als bedoeld in de vorige volzin) te aanvullend te verhogen. Voor dergelijke verhogingen is geen voorafgaande toestemming van Opdrachtgever vereist.
12. Bij geschillen over de betalingen leveren de relevante gegevens uit de administratie van Smooth Vision sluitend bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tegenbewijs te leveren.
13. Opdrachtgever komt geen recht van verrekening of opschorting van betaling en/of de uitvoering van de op haar rustende verplichtingen op grond van de offerte, de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden, toe.

Artikel 13. Geheimhouding

1. Partijen zullen alle informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Diensten door Smooth Vision over en weer hebben ontvangen, op welke wijze dan ook, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat deze informatie als vertrouwelijk dient te worden behandeld. Partijen zullen deze verplichting tevens aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden opleggen.
2. Smooth Vision mag de kennis – met uitzondering van

vertrouwelijke informatie als bedoeld in het eerste lid van dit artikel - die zij heeft opgedaan bij het uitvoeren van de Diensten, gebruiken voor andere opdrachten bij derden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, een der partijen gehouden is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken of anderszins te openbaren, en die partij kan zich ter zake niet beroepen op een verschoningsrecht, dan is die partij niet gehouden aan enige geheimhoudingsplicht en is zij niet aansprakelijk voor door de andere partij in dat kader onverhoopt geleden of te lijden schade. Een dergelijke openbaarmaking van de vertrouwelijke informatie is geen schending van de overeenkomst en kan derhalve geen grond voor ontbinding zijn.
4. De verplichtingen uit dit artikel gelden niet voor 1) informatie die al openbaar was voordat deze gedeeld werd met de andere partij; 2) informatie die via een derde bij een der partijen terecht is gekomen, zonder dat er sprake is (geweest) van onrechtmatig handelen door de ontvangende partij en/of een derde of 3) indien de verstrekende partij toestemming heeft gegeven voor openbaarmaking. De verplichtingen uit dit artikel gelden ook na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook.

Artikel 14. Privacy

1. Indien en voor zover er door Smooth Vision persoonsgegevens – zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) – worden verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever, zulks in de zin van artikel 28 AVG, dan zullen partijen separaat een verwerkersovereenkomst overeenkomen. In deze verwerkersovereenkomst zullen partijen nadere afspraken maken over de verwerking van persoonsgegevens door Smooth Vision ten behoeve van Opdrachtgever.
2. Partijen verplichten zich over en weer om in alle gevallen, ook in die gevallen waarin beide partijen ieder voor zich zijn aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, conform de AVG en overige toepasselijke privacywetten regelgeving te handelen. Opdrachtgever vrijwaart Smooth Vision voor schade, aanspraken van derden en/of boetes van toezichthouders in het geval Opdrachtgever de in de vorige volzin bedoelde verplichting schendt.
3. Opdrachtgever garandeert dat de persoonsgegevens die Opdrachtgever verwerkt en die aan Smooth Vision ter beschikking worden gesteld c.q. waartoe aan Smooth Vision toegang wordt verstrekt in het kader van de Diensten te allen tijde rechtmatig – conform het bepaalde in de AVG en andere toepasselijke privacywet- en regelgeving – zijn verzameld en verwerkt alsmede door Smooth Vision op haar beurt rechtmatig mogen worden verwerkt. Opdrachtgever vrijwaart Smooth Vision voor aanspraken van derden en/of boetes van toezichthouders ter zake.
4. Rekening houdend met de aard en het risico van de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van

de Diensten, zal de ene partij op het eerste verzoek van de andere partij, waar mogelijk, alle medewerking verlenen die redelijkerwijs van haar gevergd kan worden, opdat de andere partij kan voldoen aan diens wettelijke verplichtingen op grond van de AVG en andere toepasselijke wetgeving.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. Smooth Vision is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever voor de door Opdrachtgever geleden dan wel te lijden schade in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen op grond van de overeenkomst. De totale aansprakelijkheid van Smooth Vision is beperkt tot vergoeding van directe schade:
 - a. voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, het bedrag van de door de verzekeraar daadwerkelijk gedane uitkering;
 - b. dan wel – indien de aansprakelijkheidsverzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt – tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de door Opdrachtgever voor de overeenkomst aan Smooth Vision betaalde vergoedingen (excl. BTW) in de twaalf (12) kalendermaanden voorafgaand aan de maand waarin het schadebrengende feit zich zou hebben voorgedaan. In het geval dat de overeenkomst tussen partijen op dat moment korter dan twaalf (12) maanden heeft geduurd, is de totale aansprakelijkheid van Smooth Vision in dit kader beperkt tot de vergoeding (excl. BTW) die Opdrachtgever voor die desbetreffende periode in totaal aan Smooth Vision heeft voldaan.
2. Smooth Vision is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, aanvullende schade en/of gevolgschade. Daaronder wordt in ieder geval verstaan (maar niet beperkt tot) indirecte bedrijfsschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, gemiste besparingen, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, verminderde goodwill (bedrijfs)stagnatie, verlies van orders, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Smooth Vision voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Smooth Vision voorgeschreven toeleveranciers.
3. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voorzover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Smooth Vision.
4. De aansprakelijkheid van Smooth Vision wegens

toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen op grond van de overeenkomst ontstaat – tenzij nakoming door Smooth Vision blijvend onmogelijk is – slechts indien Opdrachtgever Smooth Vision direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Smooth Vision ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Smooth Vision in staat is adequaat te reageren.

5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de vordering tot schadevergoeding zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Smooth Vision meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Smooth Vision vervalt door het enkele verloop van één (1) jaar nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken.
6. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Smooth Vision zich bij de uitvoering van de Diensten bedient.

Artikel 16. Overmacht

1. Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst door partijen indien sprake is van overmacht.
2. Geen der partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting (de verplichting tot vergoeding van extra kosten als bedoeld in lid 3 van dit artikel daaronder echter niet begrepen), daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval doch niet uitsluitend verstaan: (1) niet-nakoming van toeleveranciers van Smooth Vision, (2) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (3) overheidsmaatregelen, (4) elektriciteitsstoring, (5) storing van internet, computernetwerken- of telecommunicatiefaciliteiten, daaronder mede begrepen hacken, malware, wormen, computervirussen, trojan horses, logic bombs, denial of service tools (waaronder DDoS-aanvallen) en/of andersoortige virussen, (6) oorlog, mobilisatie en/of binnenlandse onlusten, (7) stroomstoring, (8) brand, (9) overstromingen, (10) in- en uitvoerbelemmeringen, (11) werkbezetting, (12) staking, (13) bedrijfsstoornissen, (14) stremming in vervoer, (15) consequenties van pandemieën en epidemieën. Indien de overmacht langer dan drie maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar rato afgerekend zonder dat partijen elkaar voor het overige nog iets verschuldigd zullen zijn.
3. In het geval zich een storing aan de faciliteiten van

Oprachtgever voordoet, waaronder storings van internet, computernetwerken- of telecommunicatiefaciliteiten, daaronder mede begrepen hacken, malware, wormen, computervirussen, trojans, logic bombs, denial of service tools (waaronder DDoS-aanvallen) en/of andersoortige virussen, en een dergelijke storing een extra belasting van de door Smooth Vision uit te voeren Diensten met zich meebrengt, zal Smooth Vision eventuele extra kosten die daardoor ontstaan doorbelasten aan Oprachtgever. Smooth Vision zal in voorkomend geval de extra belasting en de kosten die daaruit voortvloeien kenbaar maken aan Oprachtgever.

Artikel 17. Duur en opzegging

1. Een overeenkomst tot het verlenen van Diensten wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een bepaalde termijn is vastgelegd in de overeenkomst, de offerte of de opdrachtbevestiging. De overeenkomst voor onbepaalde tijd kan – tenzij een andere opzegtermijn is overeengekomen – door partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) kalendermaanden, met dien verstande dat de overeenkomst niet eerder zal eindigen dan na ommekomst van de gehele looptijd van de door Oprachtgever afgenomen Diensten voor bepaalde tijd, zoals, maar niet uitsluitend, abonnementen voor software.
2. Indien partijen een overeenkomst voor bepaalde tijd zijn overeengekomen, dan kan deze niet tussentijds worden opgezegd, tenzij anders overeengekomen in de overeenkomst en/of in deze algemene voorwaarden is bepaald, dan wel tenzij met schriftelijk goedvinden van beide partijen. Een overeenkomst aangegaan voor bepaalde tijd zal niet eerder eindigen dan na ommekomst van de gehele looptijd van de door Oprachtgever afgenomen Diensten voor bepaalde tijd, zoals, maar niet uitsluitend, abonnementen voor software. De overeenkomst voor bepaalde tijd kan tegen het einde daarvan worden opgezegd door beide partijen, met inachtneming van drie (3) maanden opzegtermijn voor Oprachtgever en een (1) maand opzegtermijn voor Smooth Vision, tenzij ander schriftelijk overeengekomen. Indien de opzegging niet, niet tijdig of niet volledig geschiedt zal ingeval van een overeenkomst voor bepaalde tijd, deze overeenkomst steeds stilzwijgend voor een periode van 1 jaar worden verlengd, tenzij anders overeengekomen.
3. De opzegging dient schriftelijk te geschieden. Opzegging kan alleen tegen de eerste dag van een kalendermaand.
4. Aan Oprachtgever komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een substantiële tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien Smooth Vision, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de zuivering van de tekortkoming, substantieel tekort blijft schieten in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen uit de

overeenkomst.

5. Het is Smooth Vision te allen tijde toegestaan de overeenkomst te ontbinden, zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist zal zijn, indien Oprachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen op grond van de overeenkomst. Aan Smooth Vision komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een andere tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst toe indien Oprachtgever, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de zuivering van de tekortkoming, tekort blijft schieten in de nakoming van die andere verplichtingen op grond van de overeenkomst.
6. Indien Oprachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Diensten heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Oprachtgever bewijst dat Smooth Vision ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Smooth Vision voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Diensten reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar. De op het moment van ontbinding reeds betaalde vergoedingen door Oprachtgever zullen in elk geval geen voorwerp van ongedaan making zijn. Het in de vorige volzin bepaalde geldt niet voor vooruitbetaalde bedragen voor dienstverlening waarvan de uitvoering in de toekomst is gelegen.
7. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Smooth Vision gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Oprachtgever bij haarzelf opgeslagen gegevens te wissen. Smooth Vision is niet verplicht in dat geval Oprachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen. Zij kan daartoe onverplicht, op schriftelijk verzoek van de Oprachtgever, toch overgaan en zal in dat geval daarvoor de alsdan bij haar geldende commerciële tarieven bij Oprachtgever in rekening brengen.
8. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de andere partij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, indien de andere partij in staat van faillissement verkeert, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Oprachtgever wijzigt. Smooth Vision is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot vergoeding van al dan niet geleden schade gehouden.
9. Indien de overeenkomst op enigerlei wijze wordt beëindigd, geldt dat bepalingen die naar hun aard

bestemd zijn om voort te duren na afloop van de overeenkomst, zullen blijven gelden. Dat geldt in ieder geval – doch niet uitsluitend – voor de bepalingen in de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, garanties, intellectuele eigendom, toepasselijke recht en bevoegde rechter.

Artikel 18. Personeel

1. Smooth Vision heeft er groot belang bij, gezien de investeringen die zij doet in de opleiding van haar personeel, dat haar personeel niet in dienst zal treden bij Opdrachtgever of een met Opdrachtgever verbonden (rechts)persoon zonder toestemming van Smooth Vision. Medewerkers van Smooth Vision zijn in dit kader personen die op enigerlei contractuele basis ten behoeve van Smooth Vision of een met haar verbonden rechtspersoon werkzaam zijn. Het is Opdrachtgever derhalve niet toegestaan om – anders dan in het kader van de overeenkomst tussen hem en Smooth Vision bestaande – medewerkers van Smooth Vision op basis van een rechtstreekse overeenkomst of anderszins, ten behoeve van hem (of van (een) met hem direct of indirect verbonden (rechts)perso(n)en) gedurende een periode van drie jaar na het moment van einde van de door Smooth Vision ten behoeve van Opdrachtgever uitgevoerde Diensten of andersoortig contact tussen partijen, een (zakelijke) relatie aan te gaan. Een en ander tenzij Smooth Vision schriftelijk toestemming heeft gegeven dat medewerkers van haar in dienst treden bij Opdrachtgever, welke toestemming Smooth Vision nimmer verplicht is te geven en aan welke toestemming voorwaarden verbonden kunnen worden.
2. Het verbod als bedoeld in lid 1 strekt zich slechts uit tot medewerkers waarmee Opdrachtgever (of een met hem direct of indirect verbonden (rechts)persoon) contacten heeft gehad in het kader van de uitvoering van de Diensten.
3. Indien het verbod als bedoeld in lid 1 geschonden wordt en indien geconstateerd wordt dat een medewerker als hiervoor bedoeld toch gedurende de verboden periode werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever (of met hem direct of indirect verbonden (rechts)persoon) verricht al dan niet op basis van een directe overeenkomst met deze medewerker, verbeurt Opdrachtgever aan Smooth Vision een boete van € 250.000 (zegge: tweehonderdvijftigduizend Euro) per overtreding, zulks zonder dat een ingebrekestelling vereist is, onverminderd het recht van Smooth Vision om daarnaast schadevergoeding en nakoming te vorderen. De gevorderde boete strekt in mindering op gevorderde schadevergoeding. Het verbod zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel is niet van toepassing op medewerkers met wie de arbeidsovereenkomst een einde heeft genomen tegen de wil van die medewerker, tenzij daaraan ernstig verwijtbaar gedrag van de medewerker ten grondslag heeft gelegen.
4. Smooth Vision heeft te allen tijde het recht om haar medewerkers te vervangen die belast zijn met

uitvoering van de Diensten voor Opdrachtgever. Waar mogelijk zal Smooth Vision Opdrachtgever daarover informeren, doch opdrachtgever heeft geen recht om bezwaar te maken tegen de vervanging.

Artikel 19. Slotbepalingen

1. Op de – al dan niet schriftelijk overeengekomen – overeenkomst, offertes en/of deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens koopverdrag 1980 is uitdrukkelijk uitgesloten. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst, de offerte of deze algemene voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter van het arrondissement waarin Smooth Vision gevestigd is, of, zulks naar uitsluitende keuze van Smooth Vision, worden voorgelegd aan een arbitragescheidsgerecht. Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om een geschil in onderling overleg te beslechten.
2. Indien enige bepaling uit de overeenkomst, de offerte en/of deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de overige bepalingen aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordtgegeven.
3. Onder “schriftelijk” valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen. Indien partijen in de overeenkomst of offerte correspondentieadressen hebben opgenomen, dienen alle mededelingen, verzoeken en wijzigingen aan het genoemde (elektronische) adres te geschieden.
4. De door Smooth Vision ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever is slechts gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst, de offerte of deze algemene voorwaarden over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Smooth Vision. Smooth Vision is te allen tijde gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst, de offerte of deze algemene voorwaarden over te dragen aan een derde.
6. Eventuele (algemene of inkoop) voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de overeenkomst en de door Smooth Vision te verrichten Diensten.