

ALGEMENE LEVERINGS- EN BETALINGSVOORWAARDEN

Algemene voorwaarden versie 2.0, september 2002, voor levering van diensten en producten door Creagraphy, gevestigd te Hoofddorp (gem. Haarlemmermeer). Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst

1. Begripsomschrijving

- Creagraphy - Het bedrijf Creagraphy, gevestigd te Hoofddorp, gemeente Haarlemmermeer. Ingeschreven onder nummer 34116174 bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam, hierna te noemen Oprachtnemer.
- Opdrachtgever - Iedere natuurlijke- of rechtspersoon die met Oprachtnemer een overeenkomst is aangegaan.
- Overeenkomst - Iedere overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke wijziging en aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.
- Continue-diensten - diensten met een doorlopend karakter, zoals webhosting, internetdiensten en andere continue-faciliteiten.

2. Toepasselijkheid

- Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken zijn onderstaande artikelen van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met Opdrachtnemer.
- Algemene voorwaarden van Opdrachtgever c.q. derden zijn voor Opdrachtnemer niet bindend of van toepassing.

3. Aanbieding en acceptatie

- Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege Opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, en derhalve tot dat de overeenkomst tot stand is gekomen herroepelijk.
- Offertes zijn geldig gedurende 21 dagen, tenzij anders aangegeven.
- Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 21 dagen worden bevestigd.
- Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract is ontvangen en geaccepteerd. Indien door Opdrachtgever slechts gedeeltelijke aanvaarding van de offerte plaatsvindt, is Opdrachtnemer hieraan slechts gebonden indien zij met die wijziging instemt.
- Een eventueel overeengekomen levertijd vangt aan vanaf het moment dat Opdrachtnemer de ontvangst van de opdracht heeft bevestigd aan Opdrachtgever.

4.De overeenkomst

Termijn

- Overeenkomsten met betrekking tot de uitvoering van een opdracht, vangen aan op het moment van aanvaarding van de opdracht, en eindigen op het moment van het totstandkomen van het eindresultaat.
- Opdrachtgever gaat overeenkomsten met betrekking tot continue-diensten aan voor tenminste 3 maanden, met een schriftelijke opzegtermijn van tenminste 1 kalendermaand. Zonder tegenbericht worden deze overeenkomsten stilzittend verlengd.

Uitvoering

- Opdrachtnemer verplicht zich bij de uitvoering van overeenkomsten de opdracht naar haar beste vermogen uit te voeren. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor ter uitvoering van opdrachten derden in te schakelen.
- Opdrachtgever dient alle noodzakelijke gegevens aan Opdrachtnemer te verstrekken welke noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de opdracht. Bij nalatigheid zal Opdrachtnemer nimmer aansprakelijkheid aanvaarden.

Continuïteit

- Opdrachtnemer en haar taakwaamemers waarborgen de continuïteit van de geboden continue-diensten. In geval van discontinuïteit van deze faciliteiten door Opdrachtnemer, waaronder begrepen beëindiging van de onderneming van Opdrachtnemer, verplichten zij zich al het mogelijke te doen wat redelijkerwijs binnen hun vermogen ligt om de continuïteit van het met Opdrachtgever overeengekomen service-niveau niet in gevaar te brengen. Zij zullen indien wenselijk bemiddelen en adviseren de geboden diensten elders onder te brengen en, indien dit toepasselijk is, alle hiertoe noodzakelijke programmatuur en expertise op eerste verzoek ter beschikking stellen.

Beëindiging/opzegging

- Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen dan wel op te schorten indien:
 - Opdrachtgever aan een of meer verplichtingen jegens Opdrachtnemer niet, behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt.
 - Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren.
 - Opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van de geboden diensten dan wel informatie verspreidt welke in strijd is met wet- en regelgeving, of algemeen aanvaarde normen en waarden. Dit geldt evenzer voor informatie welke als discriminerend, aanstootgevend of pornografisch zou kunnen worden gekenschetst.
 - Opdrachtgever zich bezig houdt met het versturen van ongevraagde e-mail, en Opdrachtnemer hierover klachten van derden ontvngt.

Opdrachtgever heeft in geen van deze gevallen recht op enige schadevergoeding.

- Partijen hebben het recht de overeenkomst op te zeggen indien op enig moment mocht blijken dat de wedepartij, na ingebrekestelling, niet binnen redelijke termijn aan haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst voldoet. De opzegging dient schriftelijk en aangetekend te geschieden.

Opisbaarheid

- Alle vorderingen uit deze voorwaarden voortvloeiend zijn onmiddellijk opeisbaar.

5. Wijzigen van de overeenkomst

- Wijzigingen of aanvullingen van de overeenkomst kunnen slechts met wederzijds goedvinden tot stand komen.
- Indien het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk mocht zijn de overeenkomst te wijzigen, dan wel aan te vullen, dan zal dit in onderling overleg tot stand komen.
- Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de door Opdrachtnemer voorgestelde wijzigingen, met als gevolg dat Opdrachtnemer de overeenkomst niet of niet volledig kan uitvoeren, staat het

Opdrachtnemer vrij de overeenkomst te ontbinden zonder dat Opdrachtgever enige aanspraak op welke schadevergoeding dan ook kan maken.

- Indien wijzigingen of aanvullingen financiële consequenties mochten hebben voor Opdrachtgever, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover inlichten.

6. Levertijd

De door Opdrachtnemer opgegeven levertijden zijn indicatief en zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn. De enkele overschrijding van een genoemde levertijd brengt Opdrachtnemer niet in verzuim.

7. Prijzen

- Tenzij anders overeengekomen, zijn bedragen altijd exclusief de verschuldigde omzetbelasting en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven betreffende haar continue-diensten te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk twee maanden voordat deze ingaan aan Opdrachtgever bekend gemaakt.
- Aan Opdrachtgever kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht op basis van calculatie, tenzij anders overeengekomen. De navolgende omstandigheden kunnen hiertoe aanleiding geven:
 - Overschrijding van het overeengekomen dataverkeer van de overeengekomen continue-diensten;
 - Uitbreiding of wijziging van de overeenkomst, nadat deze door Opdrachtgever is goedgekeurd;
 - Eisen, wensen, randvoorwaarden of verwachtingen van Opdrachtgever welke ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet of niet in volle omvang voldoende duidelijk aan Opdrachtnemer kenbaar zijn gemaakt;
 - Gebreken of tekortkomingen in producten of diensten van derden welke voor Opdrachtnemer in redelijkheid niet waren te voorzien dan wel waarop Opdrachtnemer weinig of geen invloed kan uitoefenen;
 - Tekschtietende medewerking van Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - Extra te maken kosten en/of uren, veroorzaakt door Opdrachtgever, welke Opdrachtnemer moet maken bij de aanvraag van domeinnamen.
- Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de prijsverhoging, dient Opdrachtgever dit onverwijld doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na kennisgeving schriftelijk kenbaar te maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging. De reeds gemaakte kosten worden bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

8. Betalingsvoorwaarden

- De verschuldigde vergoedingen worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht.
- Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum. Bezwaren tegen facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
- Opdrachtnemer is steeds gerechtigd voorafgaand aan of ter voortzetting van haar dienstverlening middels een factuur een of meer verrekenbare voorschotten te verlangen, maximaal ter grootte van de te verwachten prestaties in een periode van twee maanden vooruit. Bij gebreke van betaling daarvan is Opdrachtnemer bevoegd haar werkzaamheden niet aan te vangen, op te schorten of te staken.
- Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever in gebreke, zonder dat nadere ingebrekestelling noodzakelijk is. Opdrachtgever is alsdan rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente geldt.
- Indien Opdrachtgever in verzuim is, zullen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever komen. De kosten zijn bepaald op 15 % van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 75,00.

9. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- Tenzij anders overeengekomen wordt aan Opdrachtgever voor de duur van de overeenkomst een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht verstrekt met betrekking tot ontwerpen, programmatuur, apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie. Opdrachtgever gaat akkoord met de licentievoorwaarden behorend bij programmatuur, apparatuur en documentatie.
- Bij beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtgever alleen dat deel van de programmatuur ter beschikking stellen dat specifiek voor Opdrachtgever onder de overeenkomst is vervaardigd. Opdrachtgever zal geen aanspraak kunnen maken op de door Opdrachtnemer toegepaste hardware, programmatuur, bestanden, toolboxes, software gereedschappen en andere middelen die door Opdrachtnemer werden ingezet teinde tot een werkende softwaretoepassing te komen in haar eigen infrastructuur. Opdrachtnemer is niet onvankelijk voor enige kosten of aansprakelijkheden voortvloeiende uit de wens het resultaat van de overeenkomst te installeren in een andere dan de oorspronkelijke infrastructuur zoals aangeboden door Opdrachtnemer.
- Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer aangeboden Content Management Systemen (programmatuur om een website of andersoortige interactieve toepassing middels een beheerang te beheren of te actualiseren) of andere programmatuur op de servers gebruik zal mogen maken, blijft het eigendomsrecht van deze toepassingen volledig bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever is verplicht, indien zij als reseller wenst op te treden voor elke met deze faciliteit uit te rusten website, of andersoortige gebruikstoepassing van deze faciliteiten, in overleg te treden met Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever onthoudt zich van het veeveelvoudigen en/of openbaar maken en/of verspreiden van de programmatuur en de daarbij behorende gebruikers-documentatie, anders dan noodzakelijk is voor het normale eigen gebruik van de diensten en back-up doeleinden. Opdrachtgever heeft het recht één, desgewenst periodiek geactualiseerde, back-up te maken.
- Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, herkomst, handelsnamen of andere rechten van

intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen ter verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

- Het is Opdrachtgever niet toegestaan derden gebruik van de programmatuur, apparatuur en/of de daarbij behorende documentatie te laten maken.

10. Vertrouwelijke informatie

Partijen zullen over en weer geheimhouding in acht nemen ten aanzien van gegevens waarvan de betreffende partij in een door de onderhavige voorwaarden beheerste verhouding kennis heeft gekregen, en waarvan duidelijk moet zijn dat de wederpartij daarvan geheimhouding wenst.

11. Domeinregistratie en diensten

- Indien is overeengekomen, dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-nummers, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- Opdrachtgever kan geen gebruiksrechten ontlenen aan toegekende IP-nummers. Het is Opdrachtnemer toegestaan de toegewezen IP-nummers te wijzigen.
- Aanvraag, toekeming en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-nummers zijn afhankelijk van en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekening van een domeinnaam en/of IP-nummers. Opdrachtnemer vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- Bij verhuizing van domeinen naar Opdrachtnemer is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig opzeggen van de overeenkomst met diens vorige provider en het verkrijgen van diens eventuele flattering, de door Opdrachtnemer geleverde diensten en faciliteiten blijven overkort verschuldigd en de overeenkomst blijft onverkort bestaan indien Opdrachtgever niet de medewerking kan verwerven van diens vorige provider.
- Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan of zich beroepen op administratieve vergissingen bij de aanvraag van een domeinnaam, alsmede bij vertragingen in de aanvraag en toekening.
- Domeinnamen worden geregistreerd op naam van Opdrachtgever en Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinnaam, ook indien bij de verkrijging van de domeinnaam Opdrachtnemer geen bemiddeling heeft verleend.

12. Gebruik en beheer server

- Opdrachtgever onthoudt zich van het gebruik maken of installeren van data- of bandbreedte-intensieve toepassingen, zoals een webcam, chat-room, IRC toepassing, of het creëren van een site gericht op distributie van of het ter beschikking stellen van bestanden en/of software, of het installeren en gebruiken van een toepassing die op enige andere wijze een onevenredig belasting van de servers met zich meebrengt of het functioneren van de servers in gevaar brengt. Eventuele schade hierdoor ontstaan, zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- Opdrachtgever verplicht zich te houden aan de letter van de wet aangaande copyright. Opdrachtgever zal niets naar de servers van Opdrachtnemer uploaden waarvan niet zeker is dat Opdrachtgever het copyright bezit en vrijwaart Opdrachtnemer voor enige aansprakelijkheid hieromtrent.
- Het is Opdrachtgever niet toegestaan serverruimte te splitsen, en aan derden ter beschikking te stellen.
- Opdrachtnemer is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor onderhoud, of het doorvoeren van vernieuwingen of verbeteringen. Opdrachtnemer zal al het mogelijke doen deze periode zo kort mogelijk te laten duren. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade hierdoor ontstaan.

13. Klachten

Klachten over de door Opdrachtnemer uitgevoerde overeenkomsten dienen onverwijld, doch uiterlijk 8 dagen na de uitvoering schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. Klachten welke Opdrachtnemer niet binnen bovengenoemde termijn bereiken, zullen niet in behandeling worden genomen. Na het verstrijken van deze termijn is Opdrachtnemer bevrijd van iedere mogelijke aansprakelijkheid.

14. Aansprakelijkheid, vrijwaring en uitsluiting

- Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op enige vergoeding door Opdrachtnemer van kosten en geleden schade ontstaan na beëindiging van de overeenkomst en/of door het uitblijven van de levering van diensten.
- Opdrachtnemer aanvaardt slechts aansprakelijkheid indien de beschikbaarheid van continue-diensten minder bedraagt dan 98% van de overeengekomen contractuele periode, daarbij de buitengebruikstelling genoemd in artikel 12 lid 4 buiten beschouwing latende.
- Opdrachtnemer is niet gehouden garanties af te geven aangaande de beschikbaarheid, snelheid of fluctuaties in de snelheid van de faciliteiten, noch aansprakelijk te houden voor verlies van data of derving van inkomsten die niet door het niet of niet volledig functioneren van de overeengekomen faciliteiten mochten ontstaan. Opdrachtgever wordt derhalve aangeraden de door Opdrachtnemer aangeboden faciliteiten niet in te zetten voor bedrijfskritische toepassingen zoals e-commerce, responsystemen enzovoorts. Opdrachtgever zal zelf verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid aanvaarden en dragen voor schade hierdoor ontstaan.
- Opdrachtnemer is bij een (haar toerekenbare) tekortkoming in de uitvoering van een overeenkomst met Opdrachtgever nooit aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden indirecte- dan wel gevolgschade (zoals bijvoorbeeld gederfde winst, omzet, gemiste inkomsten) en derhalve niet

- tot enige vergoeding van dit soort schade gehouden.
- Opdrachtnemers aansprakelijkheid is gelimiteerd tot directe, materiële schade die ontstaan is door een aan haar toe te rekenen tekortkoming, en tot maximaal een bedrag dat gelijk is aan het totaal van de door Opdrachtgever voor geleverde diensten aan Opdrachtnemer betaalde bedragen. Schade ontstaan ten gevolge van het niet beschikbaar zijn van de overeengekomen continue-diensten, zal worden berekend naar het aantal niet-actieve uren, en zal ten hoogste bedragen de contractuele waarde van deze niet-actieve uren. Opdrachtnemer aanvaardt slechts één claim per server-account.
- Schade waarvoor Opdrachtnemer op grond van deze Algemene Voorwaarden aansprakelijk kan worden gehouden, dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Opdrachtnemer te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Opdrachtgever aanmerkelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de toegekende gebruikers/domeinnaam, wachtwoorden en het e-mailadres. Wachtwoorden, authorisatiegegevens e.d. zijn niet overdraagbaar. Bij vermissing, diefstal en misbruik dient Opdrachtgever Opdrachtnemer direct hiervan op de hoogte te brengen. Bij nalaten zal Opdrachtnemer Opdrachtgever aansprakelijk stellen voor eventueel ontstane schade.
- Opdrachtnemer is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in toegekende wachtwoorden, gebruikers/domeinnaam en e-mailadressen voor zover zij zulks nodig acht in het belang van haar dienstverlening. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door Opdrachtgever op haar systemen worden geplaatst.
- Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor het maken van back-ups van de door haar vervaardigde bestanden. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het eventueel verloren gaan of onbruikbaar geraken van deze bestanden op de server, ook niet indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer het maken van back-ups voor haar rekening zal nemen, tenzij aansprakelijkheid expliciet is overeengekomen.
- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van Opdrachtgever welke is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de diensten van Opdrachtnemer.

- Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden terzake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van diensten van Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden uit hoofde van de overeenkomst of ter zake van schending van rechten, waaronder octrooi- en auteursrecht door het gebruik van gegevens of modellen, welke door Opdrachtgever voor de uitvoering van een of meerdere opdrachten aan Opdrachtnemer zijn verstrekt.
- Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schadeloos stellen voor alle kosten en schade die voor ieder van hen voortvloeien uit een aanspraak van een derde. Tevens zal Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk op de hoogte stellen van iedere vordering van een derde.
- Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk en verantwoordelijk voor de door Opdrachtgever op de server geplaatste informatie. Opdrachtgever onthoudt zich van plaatsing van pornografisch, discriminerend of anderszins aanstootgevend materiaal.
- Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor enige door Opdrachtgever te maken kosten van aanpassing of uitbreiding noodzakelijk voor het laten functioneren van een door Opdrachtnemer ontwikkelde toepassing in een andere dan de oorspronkelijk geadviseerde en overeengekomen infrastructuur.

15. Overmacht

- In aanvulling van al hetgeen in de wet en jurisprudentie onder overmacht wordt verstaan, leveren ook de volgende omstandigheden overmacht van Opdrachtnemer op:
 - toekomstietende inzetbaarheid van betrokken uitvoerende personen, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid, persoonlijke omnisbaarheid, werkstakingen, of beëindiging van dienstverband of overeenkomst van opdracht;
 - vertraging bij of tekortkoming door toeleveranciers.
- Indien de ontoerekenbare tekortkoming niet langer dan een maand duurt, zijn beide partijen gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Indien de ontoerekenbare tekortkoming langer dan een maand duurt zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te beëindigen zonder inachtneming van enige opzegtermijn, zij het met vergoeding van de door Opdrachtnemer reeds gemaakte kosten.

16. Wijziging van de voorwaarden

- Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
- Indien Opdrachtgever een wijziging in de overeenkomst niet wil accepteren, kan Opdrachtgever tot op de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst ontbinden per deze datum.

17. Toepasselijk recht

- De overeenkomst in al haar onderdelen wordt beheerst door Nederlands recht.
- Indien bij gerechtelijke uitspraak één of meer artikelen van deze voorwaarden ongedïgd worden verklaard , zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen.

18. Bevoegde rechter

Als bevoegde rechter wijzen partijen de rechter aan welke bevoegd is in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer.