

Algemene voorwaarden | MOS

Versie: 3.0 | 2022

Dit zijn de algemene voorwaarden van MOS B.V. gevestigd aan de Ambachtsstraat 15 in Nijkerk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 08024254 (hierna aangeduid als “Opdrachtnemer”).

Deze algemene voorwaarden zijn ingedeeld in verschillende modules. Module A bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op alle overeenkomsten die Opdrachtgevers met Opdrachtnemer sluiten, ongeacht de dienst die geleverd wordt. De bepalingen in Module B zijn aanvullend van toepassing indien Opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst het Platform ter beschikking stelt aan Opdrachtgever.

Module A: Algemeen

Artikel A.1. Toepasselijkheid

A.1.1. De bepalingen opgenomen in deze module A zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, ongeacht de afgenomen Diensten.

Artikel A.2. Definities

A.2.1. **Dienst(en)**: een door Opdrachtnemer te leveren/geleverde dienst, zoals nader aangeduid in de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst. De diensten kunnen onder andere, maar niet uitsluitend in algemene zin bestaan uit het uitvoering geven aan (onderdelen) van het (verenigings)bureau van Opdrachtgever, het uitvoeren van specifieke werkzaamheden op het gebied van communicatie, evenementen, (project)management, secretariaatsvoering, (online) professionaliseren, financiën, het ter beschikking stellen van het Platform en het verlenen van Adviesdiensten.

A.2.2. **Adviesdienst(en)**: de Dienst waarbij Opdrachtnemer voor Opdrachtgever advieswerkzaamheden verricht, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot advies over verenigingsontwikkeling in het algemeen en over genoemde gebieden onder A.2.1.

A.2.3. **Algemene voorwaarden**: onderhavige voorwaarden inclusief de bijbehorende modules.

A.2.4. **Applicaties van Derden**: alle software die niet door Opdrachtnemer, maar door Opdrachtgever zelf of door derde partijen wordt ontwikkeld en beheerd.

A.2.5. **Intellectuele Eigendomsrechten**: alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.

A.2.6. **Kantooruren**: de tijd van 08:30 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd) op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en op dagen waarvan Opdrachtnemer vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.

A.2.7. **Klantdata**: alle door of voor Opdrachtgever op de systemen, zoals ingezet voor de levering van de Dienst, opgeslagen gegevens.

A.2.8. **Materialen**: alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde (of ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde) bestanden, gegevens, (web)applicaties, trainingsmaterialen, folders, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, logo's, documentatie, adviezen en rapporten in de ruimste zin van het woord, met inbegrip

van voorbereidend materiaal en de gegevensdragers waarop de materialen worden opgeslagen.

- A.2.9. **Opdrachtgever:** een natuurlijk of rechtspersoon handelend in de uitoefening van beroep, bedrijf, vereniging of stichting die met Opdrachtnemer een Overeenkomst tot het leveren van Diensten is aangegaan.
- A.2.10. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op grond waarvan Opdrachtnemer de Dienst zal leveren aan Opdrachtgever en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- A.2.11. **Partij(en):** de partijen bij de Overeenkomst, Opdrachtnemer en Opdrachtgever tezamen of afzonderlijk.
- A.2.12. **Platform:** het geheel aan applicaties dat door Opdrachtnemer onder de naam MOS Connect aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld onder de Overeenkomst.

Artikel A.3. Overeenkomst: toepasselijkheid en interpretatie

- A.3.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen waaronder Offertes, de uitvoering van (aanvullende) werkzaamheden door of uit naam van Opdrachtnemer en de uitvoering van (toekomstige) Overeenkomsten.
- A.3.2. Een specifieke module is van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven Module A. Voor het overige gelden de modules aanvullend op elkaar.
- A.3.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- A.3.4. Indien enig beding in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bedingen van de Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven en zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- A.3.5. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
- a. aanvullende schriftelijke afspraken (addendum);
 - b. geaccordeerde Offerte of Overeenkomst;
 - c. Algemene Voorwaarden.

Artikel A.4. Totstandkoming van de Overeenkomst

- A.4.1. Een Offerte of ander aanbod van Opdrachtnemer is vrijblijvend en geldig voor de duur van veertien (14) dagen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Opdrachtnemer is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen maar indien Opdrachtnemer daartoe overgaat, geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor wijzigingen in Offertes aan te brengen of Offertes op ieder willekeurig moment in te trekken.
- A.4.2. De Overeenkomst komt tot stand door de ondertekening ervan (of van de Offerte) door Partijen, dan wel de schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van de Offerte of een ander aanbod van Opdrachtnemer en de daaropvolgende al dan niet automatisch gegenereerde bevestiging van Opdrachtnemer.
- A.4.3. Opdrachtnemer is alleen gebonden aan een, door een potentiële Opdrachtgever gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een

aanbod van Opdrachtnemer, indien Opdrachtnemer de afwijkende aanvaarding schriftelijk accepteert.

- A.4.4. Indien Opdrachtnemer een aanbod heeft uitgebracht op basis van informatie afkomstig van Opdrachtgever en deze informatie blijkt onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht om de Overeenkomst op te zeggen, dan wel het aanbod en de prijzen hierop aan te passen, ook nadat er een Overeenkomst tot stand is gekomen.
- A.4.5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor opdrachten van Opdrachtgever zonder opgave van redenen te weigeren.
- A.4.6. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt dat Opdrachtnemer werkzaamheden verricht of Materialen levert die binnen de omschrijving van de Offerte of het aanbod vallen, of die indruk wekt, dan wordt de Offerte of het aanbod als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten of Materialen te leveren zonder een Offerte af te wachten.

Artikel A.5. Uitvoering van de Overeenkomst

- A.5.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap, indien van toepassing binnen het overeengekomen tijdsplan, na te komen of binnen een redelijke termijn indien geen tijdsplan is overeengekomen.
- A.5.2. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de belangen van Opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor Opdrachtgever bruikbaar resultaat. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat wordt bereikt en is nimmer aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat Opdrachtgever beoogde, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf is overeengekomen.

Artikel A.6. Meerwerk

- A.6.1. Indien Opdrachtgever verzoekt om aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan Opdrachtnemer een aanbod doen. Opdrachtnemer zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft het recht om een verzoek tot meerwerk te weigeren.
- A.6.2. Voor meerwerk waarvan Opdrachtnemer kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of wanneer die noodzakelijkheid redelijkerwijs volgt uit de instructies van Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van Opdrachtnemer dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Overige gemaakte kosten kunnen tevens in rekening worden gebracht.
- A.6.3. Weigering door Opdrachtnemer van een verzoek om meerwerk zal in geen geval gelden als grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel A.7. Adviesdiensten

- A.7.1. Dit Artikel A.7 is van toepassing indien Opdrachtgever bij Opdrachtnemer Adviesdiensten afneemt.
- A.7.2. Opdrachtnemer is gerechtigd om de Adviesdiensten vooraf aan Opdrachtgever in rekening te brengen, tegen de overeengekomen – en bij gebrek aan afspraken hieromtrent, tegen de gebruikelijke – tarieven.

- A.7.3. Opdrachtnemer is bij het leveren van Adviesdiensten afhankelijk van de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Opdrachtnemer is in geen geval verantwoordelijk of gehouden tot controle van deze verstrekte informatie.
- A.7.4. Opdrachtnemer zal zich inspannen om ervoor te zorgen dat alle in het kader van de Overeenkomst verstrekte Materialen actueel en accuraat zijn. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat eventuele in het kader van deze Overeenkomst aangeleverde (geautomatiseerde) Materialen volledig vrij zijn van fouten. Opdrachtnemer aanvaardt geen risico voor enig gebruik dat Opdrachtgever hiervan wenst te maken.
- A.7.5. Materialen worden door Opdrachtgever slechts aangewend voor eigen gebruik en het overeengekomen doel, tenzij anders overeengekomen. Meer in het bijzonder zal Opdrachtgever de door Opdrachtnemer opgestelde en verstrekte Materialen alleen gebruiken voor de in de Overeenkomst aangegeven bestemmingen. Bij schending van deze bepaling is Opdrachtnemer gerechtigd het door Opdrachtnemer gehanteerde standaardtarief voor het betreffende gebruik van de Materialen, met een toeslag van vijftig procent (50%) voor het ongeautoriseerde gebruik door Opdrachtgever, in rekening te brengen, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om (aanvullende) schadevergoeding te vorderen.
- A.7.6. Opdrachtnemer levert Materialen bestaande uit rapportages of verslagen indien dit een standaard onderdeel is van de geleverde Dienst of Partijen dit schriftelijk overeengekomen zijn. De vorm en frequentie van de hiervoor genoemde rapportages of verslagen wordt neergelegd in de Overeenkomst.
- A.7.7. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de Adviesdiensten schriftelijk en voorafgaand te annuleren, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Bij annulering door Opdrachtnemer zullen Partijen in onderling overleg treden voor het vinden van een nieuwe datum waarop de Adviesdiensten worden uitgevoerd.
- A.7.8. Bij annulering en/of verplaatsen van Adviesdiensten door Opdrachtgever binnen een (1) maand voor de datum dat Opdrachtnemer de betreffende Adviesdiensten zal gaan verrichten, is Opdrachtgever gehouden 50% van de overeengekomen prijs aan Opdrachtnemer te vergoeden, tenzij Partijen anders overeen komen.

Artikel A.8. Ontwikkeling van Materialen

- A.8.1. Partijen zullen voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden schriftelijk vastleggen op welke wijze en conform welke methodiek de werkzaamheden worden uitgevoerd alsmede aan welke specificaties de te ontwikkelen Materialen moeten voldoen.
- A.8.2. Opdrachtnemer spant zich in om Opdrachtgever gedurende de uitvoering van de werkzaamheden op de hoogte houden over de voortgang van de ontwikkelwerkzaamheden.
- A.8.3. Opdrachtnemer zal de ontwikkelde Materialen bij Opdrachtgever opleveren indien deze in zijn professionele opinie voldoen aan de vooraf vastgestelde vereisten en/of geschikt zijn voor gebruik.
- A.8.4. Opdrachtnemer spant zich in om de Materialen zo goed en foutvrij mogelijk te ontwikkelen, maar kan niet garanderen dat de Materialen vrij zijn of op enig moment vrij zullen zijn van fouten.
- A.8.5. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle aanspraken van derden met betrekking tot gebruik door, namens of met goedkeuring van Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer ontwikkelde Materialen.

Artikel A.9. Acceptatie en oplevering

- A.9.1. Opdrachtgever zal de ontwikkelde Materialen binnen veertien (14) dagen na oplevering evalueren en vervolgens accepteren, dan wel schriftelijk en gemotiveerd afkeuren, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen. Opdrachtgever zal opgeleverde Materialen uitsluitend afkeuren indien deze niet voldoen aan de vooraf overeengekomen specificaties.
- A.9.2. Opdrachtgever zal het opgeleverde Materiaal niet afkeuren vanwege ondergeschikte gebreken die niet aan het operationeel gebruik daarvan in de weg staan. Opdrachtnemer zal zich na melding door Opdrachtgever van ondergeschikte gebreken inspannen om deze alsnog binnen een redelijke termijn op te lossen.
- A.9.3. Ontwikkelde Materialen worden als geaccepteerd beschouwd indien Opdrachtgever:
- a. het ontwikkelde Materiaal accepteert;
 - b. het ontwikkelde Materiaal in operationeel gebruik neemt; of
 - c. het ontwikkelde Materiaal niet binnen bovengenoemde termijn schriftelijk en gemotiveerd afkeurt.
- A.9.4. Indien Opdrachtgever het ontwikkelde Materiaal afkeurt, zal Opdrachtnemer zich inspannen om de aanleiding voor afkeuring binnen redelijke termijn te verhelpen. Dit kan Opdrachtnemer doen door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat, dan wel door revisie van het Materiaal. Opdrachtgever zal de Materialen vervolgens opnieuw evalueren conform de hiervoor beschreven procedure.
- A.9.5. Indien Opdrachtgever het opgeleverde Materiaal na de twee (2) revisierondes zoals opgenomen in Artikel A.9.6 of motivatie geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is Opdrachtnemer gerechtigd meerkosten te rekenen voor alle volgende revisies.
- A.9.6. Indien een Partij na ten minste twee (2) revisierondes aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst (of het gedeelte daarvan dat ziet op ontwikkeling) op te zeggen. In dat geval is Opdrachtgever slechts gehouden de door Opdrachtnemer gemaakte kosten en reeds verrichte werkzaamheden te vergoeden, maar heeft Opdrachtgever niet het recht om de Materialen te (blijven) gebruiken, tenzij anders overeengekomen.
- A.9.7. Na acceptatie van de Materialen door Opdrachtgever vervalt de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor eventuele gebreken in het opgeleverde, behoudens voor zover er door Opdrachtnemer expliciete garanties zijn afgegeven.
- A.9.8. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor ondergeschikte afwijkingen, zoals onder andere afwijkingen in kleur en afwerking van (concept)Materialen.

Artikel A.10. Intellectuele Eigendomsrechten

- A.10.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten van door Opdrachtnemer specifiek ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde en geleverde Materialen berusten bij Opdrachtgever, nadat deze aan Opdrachtnemer alles heeft voldaan wat aan Opdrachtnemer terzake van de levering (daaronder niet alleen begrepen de koopprijs maar ook eventuele rente en kosten) verschuldigd is.
- A.10.2. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op ontwikkelde en aan Opdrachtgever geleverde of beschikbaar gestelde Materialen, waarvan functionaliteit, content en/of format niet Opdrachtgever specifiek is, berusten bij Opdrachtnemer, dan wel diens licentiegevers. Opdrachtgever krijgt hierop uitsluitend de gebruiksrechten zoals dit vanaf Artikel A.10.3 wordt omschreven of zoals elders uit de Overeenkomst voortvloeit.
- A.10.3. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Dienst te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met de voorwaarden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.

- A.10.4. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Materialen te gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd. Opdrachtgever is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen aan de Dienst of eventuele andere Materialen en heeft geen recht op een kopie van de broncode, behoudens de gevallen waarin dat dwingendrechtelijk is toegestaan. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de broncode te achterhalen door middel van reverse engineering of decompilatie.
- A.10.5. Opdrachtnemer kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Dienst en eventuele andere Materialen. Indien Opdrachtnemer dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- A.10.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit Materialen van Opdrachtnemer te verwijderen.

Artikel A.11. Geheimhouding

- A.11.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen indien deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of indien de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers, alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- A.11.2. Partijen zorgen ervoor dat vertrouwelijke informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- A.11.3. Onder vertrouwelijke informatie wordt niet verstaan informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende Partij of dit naderhand is geworden buiten toedoen van de ontvangende Partij, of die de ontvangende Partij van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd en deze derde daartoe niet verplicht was.
- A.11.4. Beide Partijen zullen vertrouwelijke informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.11.5. Indien een Partij een bevel tot afgifte van vertrouwelijke informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstreckende Partij wordt echter zo spoedig mogelijk (vooraf) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit niet is toegestaan. Indien de verstreckende Partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende Partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.
- A.11.6. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zo lang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.12. Prijzen

- A.12.1. Alle door Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- A.12.2. Indien een prijs gebaseerd is op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- A.12.3. Doorbelasting van inkoopfacturen ten behoeve van de Opdrachtgever geschiedt met een opslag van 10%, dit ter bestrijding van de interne kosten, afdekking van het risico en rentederving bij Opdrachtnemer.

- A.12.4. Opdrachtnemer is gerechtigd de prijzen jaarlijks te verhogen óf te indexeren aan de hand van de toepasselijke prijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
- A.12.5. Opdrachtnemer heeft het recht de gehanteerde prijzen op elk moment te verhogen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiertoe ten minste twee (2) maanden van tevoren op de hoogte stellen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand.
- A.12.6. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door Opdrachtnemer tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van zijn toeleveranciers van bijvoorbeeld stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen stijgen. Voorgaande zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel A.13. Betaling

- A.13.1. Tenzij anders overeengekomen, brengt Opdrachtnemer per kalendermaand de maandelijkse vergoeding voor het uitvoeren van de Dienst van te voren in rekening. Opdrachtgever accordeert voorafgaand aan het uitvoeren van de Dienst eenmalig het maandelijks verschuldigde bedrag voor de duur van de Overeenkomst, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- A.13.2. Opdrachtnemer zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen aan Opdrachtgever factureren. Opdrachtnemer mag daarbij elektronische facturen uitreiken. Opdrachtnemer heeft het recht om verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.
- A.13.3. De betalingstermijn van een factuur is veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- A.13.4. Opdrachtnemer kan reeds betaalde vergoedingen vrij inzetten voor uit te voeren (deel)opdrachten, indien Opdrachtnemer dit noodzakelijk acht ten behoeve van een juiste uitvoering van de Dienst.
- A.13.5. Opdrachtgever heeft in geen geval recht op restitutie van reeds eerder betaalde bedragen.
- A.13.6. Indien Opdrachtgever na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.
- A.13.7. Onverminderd het bovenstaande zullen alle kosten, die samenhangen met het incasseren van openstaande vorderingen – zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke (daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus) – voor rekening van Opdrachtgever zijn zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist.
- A.13.8. Beroep door Opdrachtgever op opschorting of verrekening is niet toegestaan, tenzij Partijen dit in onderling overleg overeenkomen.
- A.13.9. Opdrachtnemer is gerechtigd de vorderingen van Opdrachtgever op Opdrachtnemer te verrekenen met de vorderingen, uit welke hoofde dan ook, van Opdrachtnemer op Opdrachtgever.
- A.13.10. Indien Opdrachtgever in verzuim is, heeft dat de volgende consequenties:
- a. over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd;
 - b. de toegang tot het Platform mag zonder nadere waarschuwing ontoegankelijk worden gemaakt voor Opdrachtgever totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.
- A.13.11. Alle vorderingen van Opdrachtnemer zijn direct opeisbaar indien Opdrachtgever failliet wordt verklaard, Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of diens bedrijf, vereniging of stichting wordt geliquideerd.

Artikel A.14. Aansprakelijkheid

- A.14.1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, uit hoofde van onrechtmatige daad en/of uit enige andere hoofde, is beperkt tot vergoeding van door Opdrachtgever geleden schade tot maximaal het bedrag van de voor de uitvoering van de Overeenkomst bedongen vergoeding dan wel, in het geval van een Overeenkomst voor een (on)bepaalde tijd, tot maximaal het maandbedrag van de voor de uitvoering van de Overeenkomst bedongen vergoeding, ongeacht het aantal gebeurtenissen en Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt nadrukkelijk ook voor de door Opdrachtnemer in de Overeenkomst of anderszins verstrekte garanties. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan EUR 10.000 (Tienduizend Euro).
- A.14.2. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Opdrachtnemer alleen aansprakelijk voor de door Opdrachtgever geleden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. redelijke kosten die Opdrachtgever maakt om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.
- A.14.3. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.
- A.14.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel A.15. Overmacht

- A.15.1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- A.15.2. Onder overmacht wordt mede verstaan: overmacht van toeleveranciers van Opdrachtnemer, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers van Opdrachtnemer, netwerkaanvallen, (d)dos-aanvallen, aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, gebrekkigheid van apparatuur, programmatuur of materialen van Opdrachtgever of derden, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van het internet, storingen in computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten die niet onder beheer van Opdrachtnemer staan, oorlog, overstroming, brand en staking.
- A.15.3. Ingeval van overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd zijn verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten, dan wel de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat er jegens de Opdrachtgever enige verplichting tot schadevergoeding bestaat.

- A.15.4. Indien de overmacht situatie langer dan zes (6) maanden duurt, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat er op Opdrachtnemer enige verplichting tot schadevergoeding rust.
- A.15.5. Indien Opdrachtnemer door omstandigheden gedwongen, zoals in geval van, maar niet beperkt tot, faillissement van, dan wel beëindiging van de zelfstandige bedrijfsvoering door de leverancier van (onderdelen van) het Platform, moet overstappen naar een nieuw Platform, zal opdrachtnemer te allen tijde handelen in het belang van Opdrachtgever. Derhalve maken partijen in die situatie afspraken over een redelijke verdeling van kosten die gemaakt moeten worden in het kader van de migratie naar het nieuwe Platform van Opdrachtnemer.

Artikel A.16. Duur en beëindiging

- A.16.1. De duur van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de Overeenkomst. Voor een eenmalige Overeenkomst, bijvoorbeeld in het kader van een vastomlijnd project, geldt dat deze voortduurt voor de duur van de voltooiing van de Overeenkomst.
- A.16.2. Indien partijen een overeenkomst voor onbepaalde tijd overeenkomen bedraagt de opzegtermijn (12) twaalf maanden.
- A.16.3. Indien er geen duur is opgenomen, geldt voor een overeenkomst dat deze wordt aangegaan voor de duur van minstens (1) één kalenderjaar. De Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd met eenzelfde termijn, tenzij een Partij tegen het einde van een termijn schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van (6) zes maanden.
- A.16.4. De verlengingstermijn zal telkens onderhavig zijn aan dezelfde voorwaarden en prijsstelling als de voorgaande termijn, tenzij Opdrachtnemer minstens (2) twee maanden voor de aanvang van de verlengingstermijn gewijzigde van toepassing zijnde voorwaarden en/of prijsstelling aan Opdrachtgever communiceert.
- A.16.5. Een Overeenkomst kan niet tussentijds worden beëindigd voor zover niet anders bij deze Algemene Voorwaarden bepaald.
- A.16.6. Opdrachtnemer mag de Overeenkomst op elk moment opschorten of opzeggen zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:
- a. Opdrachtgever failliet is verklaard;
 - b. Opdrachtgever surseance van betaling is verleend;
 - c. de onderneming, vereniging of stichting van Opdrachtgever wordt ontbonden of geliquideerd;
 - d. er beslag is gelegd op (een deel van) het vermogen van Opdrachtgever.
- A.16.7. Indien Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting jegens Opdrachtnemer, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst op te schorten of op te zeggen.
- A.16.8. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot een enkele Overeenkomst, en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gedeelde winst en rente.
- A.16.9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan making. In het geval van ontbinding door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door Opdrachtnemer is uitgevoerd.
- A.16.10. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor (het gedeelte van) de Overeenkomst dat is opgeschort.
- A.16.11. Indien een ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

A.16.12. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel A.17. Overdracht rechten en plichten

A.17.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, waaronder fusie of overname, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

A.17.2. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer bij voorbaat recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de tussen Partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen, dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

Artikel A.18. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

A.18.1. Elke wijziging van naam, woonplaats of bedrijfszetel, respectievelijk factuuradres of rechtsvorm dient door Opdrachtgever terstond schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden doorgegeven. Opdrachtnemer kan aanvullende voorwaarden stellen betreffende de acceptatie van de gevolgen van een dergelijke wijziging.

A.18.2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen of aan te vullen, ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten. Contractuele wijzigingen gelden ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (60) dagen na bekendmaking van de wijziging per schriftelijk bericht aan het adres van Opdrachtgever.

A.18.3. Indien de bedoelde wijziging(en) de Diensten dan wel de positie van Opdrachtgever aanzienlijk negatief beïnvloedt, kan Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen, op voorwaarde dat de mededeling daartoe door Opdrachtnemer is ontvangen vóór de datum waarop de wijziging ingaat.

A.18.4. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen op grond van de wet en wijzigingen in het voordeel van Opdrachtgever, kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

Artikel A.19. Overige bepalingen

A.19.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

A.19.2. Ingeval van geschillen, betrekking hebbende op de door partijen ondertekende overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation of een vorm van conflictbemiddeling.

A.19.3. In tweede instantie of als bemiddeling, zoals genoemd onder A.19.2, niet aan de orde is, worden alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is.

A.19.4. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaan.

A.19.5. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst 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 Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

Module B: Platform

Indien de Dienst er (mede) toe strekt het Platform aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, geldt voorts het in deze module bepaalde.

Artikel B.1. Beschikbaarheid, storingen en onderhoud

- B.1.1. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van het Platform te realiseren en om toegang, tot door Opdrachtgever en Opdrachtnemer hiermee opgeslagen gegevens, te realiseren. Opdrachtnemer biedt geen garanties voor kwaliteit of beschikbaarheid. Opdrachtnemer is hiervoor op zijn beurt afhankelijk van zijn eigen leverancier(s). Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de juistheid van de functionaliteit van het Platform en de informatie die op het Platform worden (weer)gegeven.
- B.1.2. Opdrachtnemer zorgt voor het vastleggen van reële afspraken met leverancier(s) omtrent de beschikbaarheid en het functioneren van het platform.
- B.1.3. Opdrachtnemer zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van het Platform, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever voor zover mogelijk te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- B.1.4. Opdrachtnemer heeft het recht om zijn systemen, netwerken of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit aansprakelijk tot vergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- B.1.5. Opdrachtnemer heeft het recht het Platform (door zijn leveranciers) van tijd tot tijd aan te (laten) passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen via een schriftelijk bericht. Omdat het Platform aan meerdere Opdrachtgevers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Opdrachtnemer is niet gehouden tot enige vergoeding van schade in geval van aanpassingen.

Artikel B.2. Gebruiksregels

- B.2.1. Opdrachtgever garandeert dat het Platform niet zal worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via het Platform materialen of content aan te bieden, op te slaan of te verspreiden die:
- kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
 - inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel naar mening van Opdrachtnemer smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden; of
 - hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten.
- B.2.2. Indien Opdrachtnemer constateert dat Opdrachtgever de Algemene Voorwaarden of de wet overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Opdrachtnemer

zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Opdrachtnemer zonder waarschuwing ingrijpen. In verband met het voorgaande is Opdrachtnemer echter nooit aansprakelijk of gehouden tot het betalen van schadevergoeding.

- B.2.3. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren of gebruik van het Platform, in het bijzonder door overmatig verzenden van gegevens, activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die Opdrachtnemer redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden, dan wel te voorkomen.
- B.2.4. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd om de naam, het adres, IP-adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt over het door Opdrachtgever inbreuk maken op diens rechten of de Algemene Voorwaarden, mits is voldaan aan de hiervoor geldende wettelijke of jurisprudentie vereisten.
- B.2.5. Opdrachtnemer zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door Opdrachtgever wordt geleden als gevolg van de afsluiting van Opdrachtgever van het Platform of als gevolg van de verwijdering van de gegevens dan wel het verstrekken van persoonsgegevens.
- B.2.6. Opdrachtgever vrijwaart en zal Opdrachtnemer schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de gegevens die door Opdrachtgever en/of andere derden, geplaatst wordt op of verspreid wordt via (het gebruik van) het Platform.

Artikel B.3. Applicaties van Derden

- B.3.1. Al dan niet via het Platform kan gebruik worden gemaakt van Applicaties van Derden. Indien Opdrachtgever besluit om Applicaties van Derden te gebruiken, komt er in dit kader een rechtstreekse overeenkomst tot stand tussen Opdrachtgever en die derde(n). Opdrachtnemer is uitdrukkelijk geen partij bij deze overeenkomst.
- B.3.2. Op het gebruik van Applicaties van Derden kunnen aanvullende (licentie-)voorwaarden van die derde(n) van toepassing zijn.
- B.3.3. Indien en voor zover de bedoelde (licentie-)voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en deze derde om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.
- B.3.4. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de inhoud en werking van Applicaties van Derden of voor enig gebruik hiervan door Opdrachtgever. De beschikbaarheid van Applicaties van Derden via het Platform impliceert niet dat Opdrachtnemer deze Applicaties van Derden heeft goedgekeurd dan wel gecontroleerd. De verantwoordelijkheid hiervoor rust bij Opdrachtgever.
- B.3.5. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met het gebruik door Opdrachtgever van de Applicaties van Derden, inclusief enige handeling van Opdrachtgever in strijd met de toepasselijke (licentie-)voorwaarden ten aanzien van de Applicaties van Derden of een inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten ten aanzien van de Applicaties van Derden.

Artikel B.4. Helpdesk

- B.4.1. Opdrachtnemer zal een redelijk niveau van eerste lijns ondersteuning bieden aan Opdrachtgever met betrekking tot vragen over het Platform.
- B.4.2. De ondersteuning zoals omschreven in Artikel B.4.1 wordt aangeboden via een helpdesk die tijdens Kantooruren zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is, dan wel

conform hetgeen hierover in de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is vastgelegd.

- B.4.3. Opdrachtnemer streeft ernaar om helpdeskverzoeken binnen een redelijke termijn af te handelen. De tijd die nodig is voor het reageren op meldingen en het oplossen van meldingen kan variëren.

Artikel B.5. Klantdata

- B.5.1. Opdrachtnemer zal, indien van toepassing bij aanvang van een Overeenkomst, alle Klantdata inladen op het Platform. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden na het inladen of bij het synchroniseren van de Klantdata, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- B.5.2. Klantdata die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via het Platform is en blijft eigendom van Opdrachtgever. De zeggenschap over de Klantdata berust zodoende te allen tijde bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een beperkt gebruiksrecht om de Klantdata in te zetten voor de levering van Diensten al dan niet op of via het Platform, inclusief toekomstige aspecten daarvan.
- B.5.3. Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar Opdrachtnemer, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft Opdrachtgever Opdrachtnemer een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor het Platform. Voorgaande geldt niet voor informatie die Opdrachtgever nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.