

## **Algemene voorwaarden Online Systems**

### **ARTIKEL 1 Algemeen**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: Online Systems, statutair gevestigd te Veenendaal, en de daaronder ressorterende vestigingen, diensten en medewerkers;

Opdrachtgever: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf waarmee opdrachtnemer een overeenkomst aangaat of is aangegaan.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever tot levering van goederen en/of het verrichten van werkzaamheden cq diensten. Onderstaande voorwaarden maken integraal deel uit van iedere overeenkomst die een opdrachtgever met opdrachtnemer sluit. In een af te sluiten overeenkomst kunnen bepalingen gewijzigd dan wel aangevuld worden.

### **ARTIKEL 2 Toepassing**

1. De voorwaarden zijn van toepassing op rechtshandelingen waarbij opdrachtnemer goederen en/of diensten van welke aard dan ook levert, ook indien deze niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.

2. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden zal op schriftelijk verzoek onverwijld worden toegestuurd aan de opdrachtgever.

3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te allen tijde aan te vullen en/of te wijzigen. Afwijkingen en/of aanvullingen op enige bepaling in een overeenkomst gelden slechts indien zulks schriftelijk is overeengekomen en door opdrachtnemer voor akkoord is bevestigd, waarna zij uitsluitend betrekking hebben op de desbetreffende overeenkomst.

4. Indien een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen binnen redelijke termijn 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 wordt genomen.

5. De opdrachtgever die een overeenkomst heeft gesloten onder toepasselijkheid van deze voorwaarden, wordt geacht stilzwijgend te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op later gesloten overeenkomsten.

6. De algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer waarbij derden voor de uitvoering worden betrokken.

### **ARTIKEL 3 Hardwareleveranties en dienstverlening**

1. Elke hardwareleverantie vindt plaats met systeembeheer als uitgangspunt. Het is niet mogelijk om hardware via opdrachtnemer te bestellen zonder dat dit systeembeheer bevordert.

2. Opdrachtnemer zal voor een correcte dienstverlening een voorgeschreven, van tevoren bepaald aantal bezoeken bij de opdrachtnemer brengen conform contract of abonnementsvorm. Deze bezoeken vinden altijd plaats op de locatie(s) waar de door opdrachtnemer geleverde server(s) is/zijn

geïnstalleerd. Iedere andere locatie valt onder een los bezoek.

### **ARTIKEL 4 Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat opdrachtnemer de opdracht schriftelijk heeft aanvaard. Zolang de overeenkomst nog niet is aanvaard, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de capaciteit elders in te zetten. De overeenkomst is gebaseerd op de ten tijde daarvan door opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte informatie. De overeenkomst wordt geacht de afspraken juist en volledig weer te geven.

2. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.

### **ARTIKEL 5 Uitvoering van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer is gehouden de belangen van opdrachtgever naar beste inzicht en vermogen te behartigen één en ander voor zover zulks, gelet op de rechtsverhouding en de daaruit voortvloeiende opdrachten, mogelijk en wenselijk is. Ten aanzien van de werkzaamheden is sprake van een inspanningsverbintenis aan de zijde van opdrachtnemer, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist behoudt opdrachtnemer zich het recht voor bepaalde werkzaamheden door, niet tot zijn eigen onderneming behorende, derden te laten verrichten.

3. Opdrachtnemer houdt zich het recht voor de overeenkomst over te dragen aan, niet tot zijn eigen onderneming behorende, derden. De overeenkomst blijft hierdoor onverminderd van kracht.

### **ARTIKEL 6 Wijziging van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer kan wijzigingen of aanvullingen aanbrengen in de overeengekomen werkzaamheden als deze het noodzakelijk gevolg zijn van veranderde of nieuwe wet- en regelgeving of van aanpassing van het dienstverleningspakket per 1 januari van enig jaar. Partijen zullen hiertoe tijdig, doch uiterlijk een maand vóór de aanpassing van kracht wordt, met elkaar in overleg treden.

2. Indien de wijziging of aanvulling financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft zal opdrachtnemer de opdrachtgever tevoren hierover inlichten.

### **ARTIKEL 7 Medewerking door de opdrachtgever**

1. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig en in de door opdrachtnemer gewenste vorm en wijze aan opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.

2. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat opdrachtnemer onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

3. Tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en

bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.

4. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra tijdsbesteding, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van opdrachtgever.

#### **ARTIKEL 8 Geheimhouding**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen behoudens enige wetsbepaling, voorschrift of andere (beroeps)regel die partijen verplicht tot openbaarmaking. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie of wettelijke bepalingen.

2. Alle bescheiden en gegevens worden door opdrachtnemer bewaard gedurende de wettelijke bewaartermijnen, tenzij anders overeengekomen met opdrachtgever.

#### **ARTIKEL 9 Rechten van intellectuele of industriële eigendom**

1. Het auteursrecht, alsmede alle overige rechten van intellectuele of industriële eigendom, op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, databestanden, apparatuur en/of andere (voorbereidende) materialen, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer of diens licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of in een overeenkomst uitdrukkelijk worden toegekend.

2. Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur, databestanden, apparatuur en/of andere (voorbereidende) materialen te veelelendigen of daarvan kopieën te vervaardigen, derden toegang tot software te geven of in de ruimste zin des woords ter beschikking van derden te stellen. Onder derden wordt ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van opdrachtnemer die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

3. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, databestanden, apparatuur en/of andere (voorbereidende) materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

4. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan opdrachtnemer van programmatuur, databestanden, apparatuur en/of andere (voorbereidende) materialen met het doel van gebruik of bewerking en opdrachtgever zal opdrachtnemer vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de programmatuur, databestanden, apparatuur en/of andere (voorbereidende) materialen en van de door opdrachtnemer te verlenen diensten alsmede voor de

controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

6. Indien in afwijking van artikel 9.1 opdrachtnemer bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtnemer ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of andere (voorbereidende) materialen, over zullen gaan op cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van opdrachtnemer onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.

#### **ARTIKEL 10 Tarieven**

1. De tarieven worden jaarlijks door opdrachtnemer vastgesteld. Voor enige vermindering of vermeerdering van deze tarieven wordt uitgegaan van het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie.

2. Indien tussentijds lonen en/of prijzen op onvoorziene wijze stijgen, is opdrachtnemer gerechtigd de tarieven en honoraria tussentijds te wijzigen. Opdrachtnemer zal opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte stellen.

3. Indien opdrachtgever de wijziging niet acceptabel acht kan hij binnen één week na ontvangst van de kennisgeving omtrent de wijziging gemotiveerd bezwaar aantekenen waarna partijen in goed onderling overleg zullen trachten overeenstemming te bereiken. Na verstrijken van de vornoemde termijn wordt de opdrachtgever geacht met de wijziging akkoord te zijn gegaan.

4. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Omzetbelasting wordt indien en voor zoverre van toepassing, afzonderlijk in rekening gebracht.

#### **ARTIKEL 11 Betaling**

1. Betaling door opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

2. Tenzij anders is overeengekomen, dient de betaling van hardware door opdrachtgever 100% vooraf te geschieden alvorens tot levering en/of bestelling van hardware over wordt gegaan.

3. Het aan de opdrachtnemer verschuldigde abonnementsgeld wordt per automatische incasso van de rekening van opdrachtgever afgeschreven. Bij periodieke betaling op elke andere wijze worden administratiekosten in rekening gebracht door opdrachtnemer. Betalingen van bedragen die buiten het abonnementsgeld vallen, worden apart gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

4. Opdrachtnemer is gerechtigd opdrachtgever een rente van 1,50% per maand en incassokosten te berekenen, indien de betaling van het verschuldigde niet binnen de geldende termijn is ontvangen, gerekend vanaf de dag van verzending van de facturen. Gedeelten van een maand worden in deze als volle maanden aangemerkt.

5. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever in verzuim zonder dat nadere ingebrekestelling door opdrachtnemer vereist is. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die opdrachtnemer redelijkerwijs moet maken in verband met de toe te rekenen tekortkomingen in de nakoming van diens verplichtingen jegens opdrachtnemer zijn voor rekening van opdrachtgever. Tevens behoudt opdrachtnemer zich het recht voor het verrichten van werkzaamheden op te schorten totdat de betaling is geschied of deugdelijke zekerheid hiervoor is gesteld. Indien opdrachtgever meer dan 2 maanden verzuimt aan de betalingsverplichtingen te voldoen, wordt de volledige waarde van de gehele looptijd van de overeenkomst direct opeisbaar door opdrachtnemer.

6. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag.

#### **ARTIKEL 12 Reclames**

1. Reclames met betrekking tot verrichte werkzaamheden dienen schriftelijk binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt. Ieder recht van reclame vervalt door overschrijding van deze termijn, tenzij opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken. De reclame zal een gemotiveerde omschrijving van de grieven c.q. geconstateerde gebreken moeten behelzen.

2. Reclames als in lid 1 bedoeld, schorten de betalingsverplichting niet op.

3. Ingeval van een terecht uitgebrachte reclame heeft opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium of het opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van het door opdrachtgever reeds betaalde honorarium.

#### **ARTIKEL 13 Opzegging, beëindiging, annulering en ontbinding**

1. Partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde opzeggen. Opzegging van overeenkomsten, aangaan voor onbepaalde tijd of voor een periode van langer dan 12 maanden, dient te geschieden met een opzegtermijn van tenminste 6 maanden. Voor overeenkomsten met een looptijd van 12 maanden of minder geldt een opzegtermijn van 2 maanden. Bij verstrijken van de overeengekomen looptijd wordt het contract of abonnementsvorm stilziggend met 12 maanden verlengd.

2. Het opzeggen van de overeenkomst door één van de partijen dient schriftelijk te geschieden aan de wederpartij.

3. Opdrachtgever kan d.m.v. een afkoopregeling de overeenkomst vóór het verstrijken van de looptijd beëindigen, mits de opdrachtgever niet eerder qua betaling in gebreke is gebleven. Opdrachtnemer kan de overeenkomst vóór het verstrijken van de looptijd

beëindigen, mits alle lopende werkzaamheden zijn voltooid of zijn overgedragen aan een derde partij.

4. Indien een opdrachtgever een opdracht annuleert is hij verplicht de door de opdrachtnemer gemaakte kosten en de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden in het kader van die opdracht te vergoeden. Daarnaast is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer te vrijwaren van vorderingen van derden als gevolg van de annulering.

5. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

6. Opdrachtnemer kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien opdrachtgever al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of door beslaglegging, ondercuratelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest. Opdrachtnemer zal wegens deze ontbinding nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

#### **ARTIKEL 14 Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van opdrachtnemer onder normale omstandigheden bij normale vakkennis en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van vakuitoefening kan worden verwacht, doch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, met inbegrip van indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, die het gevolg is van haar handelen of nalaten in de ruimste zin des woords, behoudens voor zover aan diens grove schuld, grove nalatigheid en/of opzet is te wijten.

2. Opdrachtnemer is evenmin aansprakelijk voor schade indien opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien opdrachtgever onjuiste, gebreke of onvolledige informatie of materialen heeft verstrekt.

3. De in dit artikel gehanteerde beperkingen gelden tevens ten aanzien van personeelsleden of andere derden die opdrachtnemer inschakelt. Handelingen door derden die de opdrachtgever inschakelt vallen altijd buiten de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer.

4. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden terzake van schade of anderszins, dan wel door het niet nakomen van de opdrachtgever van zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.

5. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo

volledig mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

6. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

7. Opdrachtnemer zal de in dit artikel genoemde tekortkomingen op zo kort mogelijke termijn om niet herstellen, wanneer en voor zover met het herstellen geen hogere kosten zijn gemoeid dan in rekening is gebracht voor de betreffende werkzaamheden.

8. Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel wordt de aansprakelijkheid van opdrachtnemer uit welke hoofde ook beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die goederen of dienstverlening vastgestelde prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 12 maanden, wordt de voor de overeenkomst vastgestelde prijs, gesteld op maximaal het bedrag van de vergoedingen (excl. BTW), vastgesteld voor één jaar.

9. Indien en voor zover er sprake is van aansprakelijkheid voor directe schade is die aansprakelijkheid in ieder geval en te allen tijde beperkt tot het bedrag waarop de door opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft met inbegrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

#### **ARTIKEL 15 Overmacht**

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet, niet tijdig of niet geheel nakomen van haar verplichtingen ten gevolge van tekortkomingen die niet aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend. Onder niet toerekenbare tekortkoming wordt in dit geval verstaan: elke omstandigheid die de naleving van de overeenkomst belemmert en die in redelijkheid niet voor risico van opdrachtnemer behoort te komen.

2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **ARTIKEL 16 Overname personeel**

1. Geen van de partijen noch enige met hen gelieerde organisatie zal tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen 1 jaar na beëindiging van de opdracht personen die vanuit de wederpartij betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de opdracht in dienst nemen, met deze personen over indiensttreding onderhandelen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken dan na goed zakelijk overleg met de wederpartij.

#### **ARTIKEL 17 Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen, die aan de burgerlijke rechter worden voorgelegd, zullen worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter onder wiens competentie de vestigingsplaats van opdrachtnemer valt een en ander voor zover wettelijke bepalingen niet dwingend anders voorschrijven.

3. Het in lid 2 bepaalde laat onverlet het recht van opdrachtnemer het geschil in overleg met opdrachtgever te laten beslechten door middel van arbitrage of bindend advies.