



## Algemene voorwaarden

### 1. Wie is wie?

1.1. Het is wel zo fijn om te weten over wie we het hebben in deze algemene voorwaarden, oftewel wie is wie? Als wij het in deze algemene voorwaarden over u hebben, bedoelen we u als klant en tevens opdrachtgever die op welke wijze dan ook ons de opdracht verstrekt.

1.2. Als wij het in deze algemene voorwaarden over ons of wij hebben, bedoelen we ControlBee die als opdrachtnemer de opdracht heeft aanvaard. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door het kantoor, niet door of vanwege een individuele medewerker, ook als opdrachtgever de opdracht uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft verleend met het oog op uitvoering hiervan door een bepaalde medewerker of bepaalde medewerkers. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk van toepassing uitgesloten.

1.3. Daar waar wij in deze voorwaarden spreken over 'schriftelijk', wordt een bericht van u per e-mail hieraan pas gelijkgesteld indien wij schriftelijk of via e-mail namens de directie aangeven inhoudelijk hiermee akkoord te gaan of daadwerkelijk uitvoering geven aan het in de bewuste e-mail gestelde.

### 2. Welke algemene voorwaarden zijn van toepassing en is het mogelijk om uw eigen algemene voorwaarden van toepassing te verklaren?

2.1. U erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan ons, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door u zijn verworpen; een enkele verwijzing door u naar uw eigen voorwaarden of een standaardclausule op het briefpapier of in uw eigen voorwaarden met als inhoud de exclusieve werking van deze eigen voorwaarden is hiervoor niet voldoende.

2.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door ons met u te sluiten overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende verbintenissen, zulks met uitsluiting van andere voorwaarden welke door u van toepassing mochten worden verklaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.3. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor eventuele aanvullende of vervolgoopdrachten.

2.4. De toepasselijkheid van uw algemene voorwaarden wordt door ons hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### 3. Hoe komt een overeenkomst met ons tot stand? En hebben wij de mogelijkheid om de prijzen te wijzigen?

3.1. Alle aanbiedingen zijn, tenzij anders vermeld, vrijblijvend. Wij spreken van een overeenkomst nadat wij de opdracht schriftelijk of via e-mail aan u hebben bevestigd.

3.2. Indien een opdracht uitblijft, behouden wij ons het recht voor de gemaakte kosten of een gedeelte daarvan in rekening te brengen, dan wel in overleg met u naar gebruik en billijkheid berekend.

3.3. Wij behouden het recht om onze prijzen te wijzigen, ook zonder voorafgaande kennisgeving en ook na verzending van de opdrachtbevestiging. Zulks vanaf de totstandkoming van de overeenkomst tot de gehele levering heeft plaatsgevonden. Houd er bijvoorbeeld rekening mee dat opgetreden verhogingen van inkooprijzen, lonen, sociale werkgeverslasten en/of andere arbeidsvoorwaarden, evenals verhogingen van andere tarieven, rechten, lasten, heffingen en belastingen, alsmede enige wijziging in wisselkoersen, welke voor ons kostenverhogend zijn, aan u kunnen worden doorberekend.

#### **4. Kunt u een aan ons gegeven opdracht nog annuleren of wijzigen? Op welke wijze dient dit dan te gebeuren en welke gevolgen heeft dit voor u?**

4.1. Voor alle niet schriftelijk gegeven opdrachten kunt u binnen zeven dagen schriftelijk aangeven alsnog van de opdracht af te zien.

4.2. Wenst u na het verstrekken van opdracht uw opdracht te wijzigen, dan moet dit door u tijdig en schriftelijk aan ons ter kennis zijn gebracht. Worden ze mondeling, per e-mail of per telefoon opgegeven, dan is het risico van het opvolgen van de wijziging voor rekening van u, tenzij deze wijzigingen schriftelijk door ons zijn bevestigd.

4.3. Indien u de gegeven opdracht in zijn geheel of gedeeltelijk annuleert, bent u gehouden de volledige vergoeding voor de overeengekomen dienst te voldoen.

4.4. Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens u aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij prijsopgave en/of opdrachtbevestiging kon worden gerekend, worden extra in rekening gebracht.

4.5. Wijzigingen en/of annuleringen van gegeven opdrachten binden ons pas nadat deze zijn geaccepteerd en bevestigd.

4.6. Indien er voor een goede uitvoering van de opdracht meer uren gemaakt moeten worden dan opgegeven in de bevestiging dan zijn deze kosten voor uw rekening. U wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van de uitvoering van deze aanvullende werkzaamheden.

#### **5. Op welke wijze geven wij uitvoering aan de opdracht en wat wordt er hierbij van u verwacht?**

5.1. Indien wij voor het uitvoeren van de opdracht gegevens van u nodig hebben dan dienen deze volledig en juist te zijn. Zijn deze gegevens onvolledig of onjuist, dan kunnen wij hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

5.2. Mocht de uitvoering van de opdracht onverhoopt openthoud of vertraging oplopen, dan is dit niet voor rekening van ons, tenzij zulks door onze schuld is veroorzaakt. Uitvoering van een opdracht geschiedt binnen de normale, daarvoor geldende tijd. Bij spoedopdrachten kunnen overwerk en/of andere eventueel extra gemaakte kosten in rekening worden gebracht. Opgegeven of overeengekomen levertijden gelden als indicatie en niet als fatale termijnen, ook indien (de) levertijden niet bij benadering zijn opgegeven of overeengekomen. Bij overschrijding van de levertijd zijn wij niet gehouden u daarin te vergoeden.

5.3. De door ons te verwerken gegevens dienen tijdig op door ons aan te geven momenten en door ons aangegeven wijze geleverd te worden .

5.4. Wij verplichten ons de aan ons opgedragen werkzaamheden naar beste weten uit te voeren. Behalen de door ons uitgevoerde werkzaamheden niet het door u beoogde doel, dan zijn wij hiervoor niet aansprakelijk.

## 6. Wat zijn de gevolgen voor u bij overmacht? En hoe gaan wij daar mee om?

6.1. Indien de uitvoering van de opdracht door overmacht wordt vertraagd dan kan door ons een deel van opdracht in rekening worden gebracht. Deze kosten zullen in verhouding tot het afgewerkte deel eventueel samen met de reeds gemaakte kosten in rekening worden gebracht.

6.2. Onder overmacht wordt onder andere ook verstaan: Storingen, maatregelen van overheidswege, niet-levering van noodzakelijke software aan ons door derden en andere onvoorziene omstandigheden. Mocht overmacht of een onvoorziene omstandigheid de uitvoering vertragen of onmogelijk maken dan ontslaat dat ons van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht.

6.3. Ingeval van overmacht zullen wij u zo spoedig mogelijk berichten. Hierna heeft u acht dagen het recht de opdracht schriftelijk te annuleren. Zulks met de verplichting ons het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden. Het beroep op overmacht geldt ook indien de omstandigheid die overmacht oplevert ontstaat nadat de prestatie had moeten zijn geleverd.

## 7. Welke regels gelden voor het gebruik van de applicatie? Wat zijn de gevolgen als u de regels overtreedt?

7.1. Tenzij anders is overeengekomen wordt een overeenkomst voor applicatiegebruik aangegaan voor een periode van een jaar en wordt deze stilzwijgend met eenzelfde periode verlengd. Opzegging van de (verlengde) overeenkomst door u dient minimaal drie maanden voor het einde van de contractperiode te geschieden.

7.2. Wij zullen zorg dragen dat u met één druk op de knop een omgeving in de applicatie kunt aanmaken en direct aan de slag kunt.

7.3. Wij zijn niet aansprakelijk voor uitval ten gevolge van storingen in het internet of uitval van elektriciteit e.d.

7.4. Wij behouden het recht om bij misbruik dan wel niet nakoming van de overeenkomst het gebruik van de applicatie te blokkeren. Als voorbeelden van misbruik geldt.

- a. indien er een ernstig vermoeden van overtreding bestaat;
- c. indien blijkt dat u valse en/of verkeerde persoons- of bedrijfsgegevens heeft opgegeven;
- d. indien blijkt dat u de overeenkomst onder valse voorwendsels bent aangegaan;
- e. indien u niet voldoet aan uw betalingsverplichtingen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor het uitlekken van vertrouwelijke gegevens.

7.5. Wij zijn gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de applicatie(s) (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit benodigd is voor het benodigd onderhoud of voor verbetering van het systeem of de applicatie.

7.6. Het tijdelijk niet beschikbaar zijn of verminderd beschikbaar zijn van de applicatie geeft u nimmer recht op enige terugbetaling van de huurprijs van de applicatie.

7.7. Het verwerken van persoonsgegevens is in geen enkel geval het beoogde doel van de applicatie. Indien gewenst sluiten wij een verwerkersovereenkomst met u af.

## **8. Wat kunt u doen als u niet tevreden bent? En wat wordt er van u verwacht als u een klacht heeft?**

8.1. Het indienen van klachten dient schriftelijk en binnen acht dagen na uitvoering van de opdracht te geschieden.

8.2. Gebreken, die redelijkerwijs niet binnen de in het vorige artikellid vermelde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, dienen direct na constatering aan ons worden gemeld, terwijl het gebruik zoveel mogelijk dient te worden beperkt.

8.3. Indien een deel van de geleverde opdracht niet voldoet dan rechtvaardigt dat niet de afkeuring van de gehele geleverde prestatie.

8.4. Klachten of gebreken bieden geen reden tot ontbinding van een overeenkomst.

8.5. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen ben u gehouden de gewenste medewerking te verlenen, o.a. door het verstrekken van gegevens en/of door ons in de gelegenheid te stellen ter plaatse een onderzoek in te stellen of in te laten stellen.

8.6. Een klacht ten aanzien van bepaalde werkzaamheden of leveranties schort de betalingsverplichting van u ten aanzien van die of andere werkzaamheden/leveranties niet op.

## **9. Op welke wijze lossen wij klachten of geschillen op? En wat kunt u van ons verwachten?**

9.1. Indien wij een gebrek aan de geleverde prestatie aangetoond achten de niet deugdelijk gebleken prestatie kosteloos opnieuw te leveren of een in onderling overleg vast te stellen korting op het overeengekomen factuurbedrag bieden.

9.2. Bij levering/bemiddeling door derden geldt uitsluitend de garantie van de leverancier.

## **10. Voor welke schade zijn wij wel of niet aansprakelijk?**

10.1. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige schade ongeacht de totstandkoming daarvan tenzij voldoende aangetoond kan worden dat wij ergens in tekort zijn geschoten.

10.2. Wij zijn niet aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade ten gevolge van tekortkomingen aan hetgeen door ons of door ons ingeschakelde derde(n) is geleverd.

10.3. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist gebruik of het functioneren van de applicatie.

10.4. Wij verplichten onszelf de door uw ter beschikking gestelde gegevens vertrouwelijk te behandelen en als een goed huisvader te bewaren, maar zijn niet aansprakelijk bij overmacht zoals teloorgaan door brand, diefstal of breuk e.d. voor zover niet door de verzekering gedekt. In gevallen waarin met kostbare of niet vervangbare unica gewerkt moet worden, dient u deze voor uw rekening en risico te verzekeren.

10.5. Eventuele schadeclaims dienen na het ontstaan van de schade schriftelijk bij ons te worden ingediend.

10.6. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van ons of onze ondergeschikten.

Uitgaande e-mails van ons waarin staat vermeld dat aan deze e-mail geen rechten kunnen worden ontleend binden ons op geen enkele wijze.

## **11. Van wie zijn de eigendomsrechten? En mag u de applicatie aan derden ter beschikking stellen?**

11.1. Na (volledige) betaling komt aan u het overeengekomen gebruiksrecht van de applicatie toe met inachtneming van hetgeen in de navolgende artikelen wordt gesteld.

11.2. Alle rechten van industriële of intellectuele aard, zoals o.a. auteursrecht en copyright, met betrekking tot de van ons afkomstige of door ons gebruikte software, systeemontwerpen, systemen programmabeschrijvingen, documentatie, werkwijzen, adviezen, etc. worden en blijven zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als daarna uitdrukkelijk en uitsluitend onvervreemdbaar eigendom van ons, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming van de computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, etc. van de u zelf of van ingeschakelde derden. De uitoefening van deze rechten -openbaarmaking of overdracht van gegevens daaronder begrepen- is zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk en uitsluitend aan ons voorbehouden.

## **12. Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie?**

12.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

12.2. Wij zullen uw persoonlijke gegevens slechts gebruiken en aan derden ter beschikking stellen voor zover dit noodzakelijk mocht zijn voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.

## **13. Wat zijn de gevolgen als u in strijd handelt met een bepaling of bepalingen uit de overeenkomst of deze voorwaarden?**

13.1. Indien u niet aan uw verplichtingen uit de overeenkomst voldoet dan zijn wij gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buitengerechtelijk te ontbinden. De ontbinding zal pas plaatsvinden nadat uw schriftelijk in gebreke bent gesteld en u een redelijke termijn is geboden om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen.

13.2. In geval van ontbinding bent u na uitvoering van een deel van de overeenkomst betaling van het uitgevoerde deel onverminderd verschuldigd.

13.3. Wij behouden ons het recht voor onze verplichtingen op te schorten indien u uw verplichtingen niet nakomt zonder dat wij daar op enige wijze voor aansprakelijk kunnen worden gesteld.

## **14. Hoe dient u te betalen voor het gebruik van onze dienstverlening?**

14.1. Wij bieden u met betrekking tot de factuurfrequentie de keuze om jaarlijks voorafgaand aan de start van de dienstverlening een factuur te ontvangen, waarbij u het overeengekomen bedrag voor het gehele jaar vooraf voldoet of om maandelijks achteraf een factuur te ontvangen, waarbij het overeengekomen bedrag verdeeld wordt over de overeengekomen maanden en maandelijks een evenredige termijn voldaan dient te worden. Wij zijn gerechtigd, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, vooraf voldoende zekerheid voor betaling te verlangen of deze tijdens de uitvoering van een opdracht te verlangen.

14.2. Alle betalingen dienen zonder korting en verrekening te geschieden, door middel van storting of overmaking op een door ons aangewezen bank- of girorekening, uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum. Deze betalingstermijn geldt als een fatale termijn.

## **15. Wat zijn de gevolgen als u niet of te laat betaald?**

15.1. Na het verstrijken van veertien (14) dagen na de factuurdatum verkeert u van rechtswege in verzuim zonder dat nadere ingebrekestelling daartoe is vereist. Daarnaast geldt dat bij een langere kredietgeving dan 14 dagen na factuurdatum wordt toegestemd of indien deze ten onrechte wordt genomen, bent u rente over het factuurbedrag verschuldigd naar 1% per maand of gedeelte van een maand, ingaande op de datum van opeisbaarheid van het factuurbedrag; telkens na een periode van een jaar zal door u tevens over de aldan verschenen rente voornoemde rente verschuldigd zijn. Indien en voor zover het wettelijke handelsrentepercentage hoger is dan het hier genoemde percentage, wordt de wettelijke handelsrente berekend.

15.2. Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke wij moet maken ter effectuering van onze rechten, zijn voor uw rekening. Deze kosten belopen tenminste 15% van het betrokken bedrag met een minimum van € 250,-.

15.3. Wij kunnen de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van ons onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat u alle aan ons verschuldigde bedragen betaald heeft.

15.4. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van u zijn de vorderingen van ons en de verplichtingen van u jegens ons onmiddellijk opeisbaar.

15.5. Door de u gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt u dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

#### **16. Wanneer is er sprake van een geschil en op welke wijze lossen we dit geschil op?**

16.1. Een geschil is aanwezig, zodra een partij verklaart dat dit het geval is. Nadat een partij heeft verklaard dat er sprake is van een geschil, zullen partijen gezamenlijk trachten het geschil op te lossen.

16.2. Alle geschillen, hoe ook genaamd, zullen worden onderworpen aan het oordeel van de Nederlandse bevoegde rechter te Enschede, tenzij een dwingende wetsbepaling zich hiertegen verzet. Dit met uitsluiting van alle andere arbitrerende, adviserende en rechtsprekende lichamen.

16.3. Op alle overeenkomsten en transacties van ons is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing.

#### **17. SLOTBEPALINGEN**

17.1. Op alle transacties van ons betreffende de levering van de applicatie is tevens van toepassing de geheimhoudingsverklaring, Verwerkersovereenkomst ControlBee SaaS, die met deze Algemene Voorwaarden een onverbreekelijk deel vormt, als ware zij letterlijk daarin opgenomen.

17.2. In alle gevallen, waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij ons.