

**ALGEMENE VOORWAARDEN**  
**ACQUISITIE GEMAK – ONDERDEEL VAN OUTMATCH TELEFONISCHE ACQUISITIE & TRAININGEN**

**Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt

- onder "Opdrachtnemer" verstaan: Outmatch te Veghel.
- onder "Opdrachtgever" verstaan: een wederpartij die een natuurlijk persoon is, al dan niet handelend in de uitvoering van een bedrijf of beroep, dan wel een rechtspersoon is.

**Artikel 2. Werkingssfeer**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle onderhandelingen, adviezen, aanbiedingen, leveranties en overeenkomsten van Opdrachtnemer voor zover één en ander betrekking heeft op producten en/of diensten, ongeacht welk communicatiemiddel wordt gebruikt.
2. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing.
3. Van deze Algemene Voorwaarden afwijkende afspraken zijn slechts van toepassing, indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen in de opdrachtbevestiging.
4. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.
5. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit dat deze is aangegaan voor bepaalde tijd.

**Artikel 3. Verplichtingen**

1. Opdrachtnemer spant zich in de aan haar verstrekte opdrachten zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren.
2. Iedere partij zal zich inspannen de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen teneinde de van de andere partij ontvangen informatie aard vertrouwelijke aard geheim te houden.
3. Opdrachtgever is gehouden tijdig alle noodzakelijke informatie en gegevens aan Opdrachtnemer te verstrekken, voor zover dit voor Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is. Indien de installatie van Programmatuur op systemen van de Opdrachtgever of aan Opdrachtgever te leveren computersystemen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst, zal Opdrachtgever voor eigen rekening en risico alle voorzieningen treffen welke nodig zijn voor Opdrachtnemer om de opdracht uit te voeren.
4. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de software en een juiste toepassing in zijn organisatie, hieronder mede verstaan de beveiliging van gegevens.

**Artikel 4. Tarieven en betaling**

1. De in Offertes en opdrachtbevestigingen genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief BTW. Alle overige heffingen van overheidswege met betrekking tot de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtgever.
2. De prijzen en condities van Offertes hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd om de tarieven van lopende overeenkomsten tussentijds aan te passen. Tariefswijzigingen gaan in op de door Opdrachtnemer aangekondigde datum, tenzij de wijziging binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst volgt. Eventuele tariefswijzigingen worden tijdig, uiterlijk 30 dagen voor de datum waarop de tariefswijziging van toepassing wordt, door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever medegedeeld. Indien de Opdrachtgever de tariefswijziging niet accepteert, is de opdrachtgever, binnen 7 dagen na de in dit artikel bedoelde kennisgeving, gerechtigd de Overeenkomst met Opdrachtnemer op te zeggen, tegen de in de kennisgeving van Opdrachtnemer genoemde datum waarop de tariefswijziging in werking zou treden.
4. De facturatie vindt plaats in euro's en inclusief BTW, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Opdrachtgever is gehouden elke factuur te voldoen binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Indien de factuur niet binnen de in lid 4 bepaalde termijn is voldaan, is de Opdrachtgever vanaf de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat enige ingebrekestelling is vereist en een rente van 1 % per maand verschuldigd over het openstaande bedrag, waarbij een gedeelte van een maand wordt gelijkgesteld met een hele maand.
6. Alle betalingen door of namens de Opdrachtgever geschieden eerst in mindering op de verschuldigde rente en kosten en vervolgens in mindering op de hoofdsom.
7. De Opdrachtgever is niet bevoegd het factuurbedrag te verrekenen.
8. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Opdrachtnemer maakt, als gevolg van non-betaling volgens dit artikel, komen geheel ten laste van Opdrachtgever. De vergoeding van deze buitengerechtelijke kosten wordt gefixeerd op een bedrag van 15 % van het te vorderen bedrag, tenzij aantoonbaar meer kosten gemaakt zijn.
9. Indien de Opdrachtgever de factuur betwist, dient hij dit binnen 14 dagen na factuurdatum omkleed met redenen schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te maken. Na deze termijn vervalt het recht van Opdrachtgever om de factuur te betwisten.
10. Opdrachtnemer is gerechtigd om vooruitbetaling of het afgeven van een incassomachtiging te vorderen. Alle kosten die aan de vooruitbetaling dan wel incassomachtiging verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever.

**Artikel 5. Levering**

1. De levertijd is gebaseerd op de omstandigheden ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst, daarbij uitgaande van een tijdige levering van de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde materialen en informatie van de Opdrachtgever.
2. Een overeengekomen levertijd is slechts te beschouwen als een fatale termijn, indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk, per e-mail, in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven om alsnog aan haar verplichtingen te kunnen voldoen.

**Artikel 6. Eigendomsvoorbehoud**

1. Overdracht van de eigendom van zaken geschiedt onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever aan alle verplichtingen ter zake van de tegenprestatie voor de door Opdrachtnemer geleverde zaken heeft voldaan.
2. Voor de duur van het eigendomsvoorbehoud is het Opdrachtgever niet toegestaan de door Opdrachtnemer geleverde zaken te verpanden, te vervreemden of anderszins te bezwaren.

3. Opdrachtgever is verplicht de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken zorgvuldig en herkenbaar als eigendom van Opdrachtnemer te bewaren.

#### **Artikel 7. Beëindiging Overeenkomst**

1. Tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst is niet mogelijk, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Elke Overeenkomst eindigt onverwijld wegens ontbinding op het tijdstip dat één van de partijen de ontbinding van de Overeenkomst oproept in de volgende gevallen;
  - de Opdrachtgever in verzuim is met zijn betalingsverplichtingen
  - de Opdrachtgever een verzoek indient tot het verlenen van surseance van betaling
  - de Opdrachtgever zijn faillissement aanvraagt, dan wel in staat van faillissement wordt verklaard
  - de Opdrachtgever een aanvraag tot Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) doet, dan wel tot de WSNP wordt toegelaten.

#### **Artikel 8. Aansprakelijkheid Opdrachtnemer; vrijwaring**

1. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade als omschreven in dit artikel, behalve in die gevallen dat de wet een beperking van de aansprakelijkheid uitsluit.
2. Wanneer Opdrachtnemer toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van de Overeenkomst, is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achtergebleven prestatie.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor vertragingsschade, uitvalschade, schade wegens verlies van gegevens, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Opdrachtnemer gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van een schriftelijke Overeenkomst is.
4. De door Opdrachtnemer te betalen schadevergoeding wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst is beperkt tot maximaal vijftig procent (50%) van het totaal op grond van die Overeenkomst gefactureerde en nog te factureren bedrag van reeds geleverde diensten. Indien en voor zover de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zal de schadevergoeding wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming in geen geval meer bedragen dan de netto prijs bedongen bij de desbetreffende Overeenkomst voor de prestaties van de Opdrachtnemer in een periode van drie maanden voorafgaand aan het verzuim van Opdrachtnemer. De in dit lid bedoelde bedragen en prijzen worden verminderd met door Opdrachtgever bedongen en door Opdrachtnemer verleende creditering.
5. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle schade die Opdrachtnemer mocht lijden als gevolg van aanspraken van derden die verband houden met de door Opdrachtnemer geleverde diensten, daaronder begrepen:
  - werknemers van Opdrachtnemer die aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld en die onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren
  - aanspraken van derden voor schade die is ontstaan in verband met de uitvoering van de Overeenkomst als gevolg van het handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf
  - aanspraken van werknemers van Opdrachtnemer voor schade die is ontstaan in verband met de uitvoering van de Overeenkomst als gevolg van het handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf
  - aanspraken van derden voor schade als gevolg van een gebrek in de door Opdrachtnemer geleverde diensten of producten die door Opdrachtgever werden gebruikt, gewijzigd of doorgeleverd onder toevoeging van of in samenhang met eigen producten, Programmatuur of diensten van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever bewijst dat het gebrek niet een gevolg is van gebruik, wijziging of doorlevering als hiervoor bedoeld.
6. Onverminderd het voorgaande, wordt elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie of niet behaalde besparing in alle gevallen uitgesloten.

#### **Artikel 9. Overmacht**

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien dit voor Opdrachtnemer redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Opdrachtnemer ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden (overmacht). Onder overmacht wordt onder andere begrepen oorlog, weersomstandigheden, uitvallen of storingen in de telecommunicatie infrastructuur/internetverbindingen en gebreken in Programmatuur, die niet door Opdrachtnemer worden beheerd of zijn ontwikkeld waaronder virussen.

#### **Artikel 10. Rechten op voortbrengselen van de geest**

1. Alle rechten, daaronder mede begrepen rechten van industriële en intellectuele eigendom, voortvloeiend uit de uitvoering van de Overeenkomst behoren toe aan Opdrachtnemer.

#### **Artikel 11. Gebruiksrecht op Standaardprogrammatuur**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom die Opdrachtnemer gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, berusten bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het niet-overdraagbare en niet exclusieve gebruiksrecht op de Programmatuur.
2. Het gebruiksrecht vervalt bij faillissement, WSNP of opheffing van het bedrijf of instelling die het gebruiksrecht heeft verworven. Bij overname van de boedel van het bedrijf, die het gebruiksrecht heeft verworven, gaat het gebruiksrecht over op de overnemende partij, mits deze de voorwaarden schriftelijk accepteert. Opdrachtnemer dient hiervan onmiddellijk in kennis te worden gesteld.
3. De Opdrachtgever heeft het recht de Standaardprogrammatuur, waaronder de bijbehorende documentatie, geheel of gedeeltelijk te reproduceren. Het gereproduceerde materiaal zal dezelfde aanduidingen ten aanzien van auteursrecht en herkenningstekens, merken en nummers dragen zoals deze op de originelen zijn vermeld. Zowel het originele als het gereproduceerde materiaal zal uitsluitend voor eigen gebruik mogen worden aangewend.
4. De Standaardprogrammatuur wordt aan Opdrachtgever overgedragen op Informatiedragers.
5. Reverse engineering, decompilatie of dissassemblering van de Programmatuur door Opdrachtgever is verboden, alsmede het op enige wijze wijzigen van de Programmatuur, al dan niet door derden.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan het gebruiksrecht, in welke vorm dan ook, aan anderen over te dragen.

**Artikel 12. Toepasselijk recht/geschillen**

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met overeenkomsten die door Opdrachtnemer zijn gesloten en onder het bereik van deze Algemene Voorwaarden vallen, zullen worden beslecht door de bevoegde Rechter.

**ONLINE DIENSTEN**

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, indien gebruik wordt gemaakt van de online diensten van Opdrachtnemer. Onder het gebruik van Opdrachtnemer Online producten en diensten wordt mede verstaan het online gebruik en/of middels derden online gebruik van Opdrachtnemer. Bij afwijking van de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk.

**Artikel 13. Duur en einde van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. Opzegging van de Overeenkomst dient minimaal 1 maand voor afloop van de maand schriftelijk per aangetekend schrijven te geschieden, met in achtname van de minimale duur van de Overeenkomst.
3. Tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst is niet mogelijk, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Elke Overeenkomst eindigt onverwijld wegens ontbinding op het tijdstip dat één van de partijen de ontbinding van de Overeenkomst inroept in de volgende gevallen;
  - a. ingeval de Gebruiker in verzuim is met zijn betalingsverplichtingen, dan wel in verzuim is met de voldoening van de maandelijkse Abonnementenfactuur of deze maandelijkse betalingsverplichting niet tijdig nakomt.
  - b. ingeval de Gebruiker een verzoek indient tot het verlenen van surseance van betaling
  - c. ingeval de Gebruiker haar faillissement aanvraagt, dan wel in staat van faillissement wordt verklaard
  - d. ingeval de Gebruiker een aanvraag tot WSNP doet, dan wel tot de WSNP wordt toegelaten.

**Artikel 14. Gebruiksrecht**

1. Opdrachtnemer verleent aan Gebruiker het niet-overdraagbare en niet-exclusieve recht om de software gedurende de looptijd van de Overeenkomst te gebruiken, ten behoeve van de uitoefening van zijn/haar bedrijf.
2. Gebruiker zal de software en diensten niet anders dan overeenkomstig hetgeen in deze Algemene Voorwaarden is bepaald gebruiken.

**Artikel 15. Opschortingrecht**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om, na voorafgaande aankondiging per brief of e-mail aan de Gebruiker, de dienstverlening op te schorten in de volgende gevallen;
  - de Gebruiker misbruikt de applicatie;
  - de Gebruiker vervreemdt, bezwaart of wijzigt de applicatie;
  - de toepassing wordt door de Gebruiker gebruikt op een manier, die leidt tot inbreuk op de auteursrechten van Opdrachtnemer;
  - de Gebruiker kopieert of tracht de toepassing te kopiëren;
  - de Gebruiker heeft de toepassing aan derden in gebruik gegeven;
  - de Gebruiker tracht in te breken op de server die gebruikt worden ter ondersteuning voor het ter beschikking stellen van de software.

**Artikel 16. Facturatie en betaling**

1. De facturatie vindt plaats op basis van hetgeen bij Overeenkomst of deze voorwaarden is bepaald.
2. Het totaalbedrag van de maandelijkse Abonnementenfactuur wordt door middel van een automatische incasso afgeschreven van de rekening van de Gebruiker. De betaling vindt voorafgaande aan het Contractmaand plaats.
3. De kosten voor het innen van de Abonnementenfactuur komen te allen tijde voor rekening van Gebruiker.
4. Indien niet voorafgaand van het nieuwe Contractmaand geïncasseerd kan worden, op basis van de afgeven automatische incasso, of wanneer de machtiging tot incasso ongedaan wordt gemaakt, zullen de diensten van Opdrachtnemer buitenwerking worden gesteld dan wel worden gestaakt.
5. De Gebruiker is niet bevoegd de Abonnementenfactuur te verrekenen.
6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om af te zien van het gebruik van een aparte Abonnementenfactuur.

**Artikel 17. Persoonsgegevens**

6. De persoonsgegevens van de Gebruiker zullen nooit door Opdrachtnemer aan derden worden verstrekt, tenzij sprake is van een wettelijke verplichting, rechterlijke uitspraak of overmacht.

**Artikel 18. Verplichtingen Gebruiker**

1. Opdrachtnemer gaat ervan uit dat de Gebruiker beschikt over de juiste en correct werkende apparatuur en Programmatuur voor de verbinding met internet.
2. Het is niet toegestaan op andere wijze dan via de software de server te bezoeken c.q. raad te plegen, beveiligingen te doorbreken of toegang tot Opdrachtnemer te verkrijgen en de daar opgeslagen informatiebestanden.
3. Opdrachtnemer raadt het ten sterkste af om gebruikersnamen en wachtwoorden aan derden mede te delen. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, die als gevolg van het verspreiden en/of het gebruik van gebruikersnamen en wachtwoorden, anders dan hetgeen volgens de instructies bij de software is bepaald, ontstaat.
4. De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het gebruik binnen zijn bedrijf van de Software.
5. De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van zijn correcte gegevens zoals naam, adres, woonplaats, bank/gironummer, telefoonnummer en e-mailadres.
6. De Gebruiker dient de door hem geleden schade, voor zover Opdrachtgever tot vergoeding daarvan gehouden is, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na het ontstaan of het bekend worden van de schade een schriftelijke klacht ter zake bij Opdrachtnemer in te dienen.
7. De Gebruiker is gehouden regelmatig een back-up van zijn bestanden te maken.

**Artikel 19. Verplichtingen Opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer is gehouden zich in te spannen de overeengekomen diensten zo goed en zorgvuldig mogelijk te leveren.
2. Opdrachtnemer spant zich in de gegevens van de Gebruiker zo goed mogelijk te beveiligen en op te slaan.
3. Opdrachtnemer stelt geen gegevens ter beschikking aan derden, tenzij de wet of een rechterlijke uitspraak Opdrachtnemer daartoe verplicht.
4. Opdrachtnemer kan niet aan haar verplichtingen worden gehouden in geval van overmacht. Onder overmacht wordt onder andere begrepen oorlog, weersomstandigheden, uitvallen of storingen in de telecommunicatie infrastructuur/internetverbindingen en gebreken in Programmatuur, die niet door Opdrachtnemer worden beheerd of zijn ontwikkeld waaronder virussen.
5. Indien de software van derden tot gevolg heeft dat deze Opdrachtnemer belet haar verplichtingen na te komen, kan zij niet aan haar verplichtingen worden gehouden.
6. Bij beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtnemer niet verplicht om een back-up aan de Gebruiker te verstrekken.

#### **Artikel 20. Aansprakelijkheid Opdrachtnemer**

1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot maximaal het door de Gebruiker betaalde bedrag voor de dienstverlening.
2. De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor gebruik of misbruik van toegekende gebruikersnamen en/of wachtwoorden. Opdrachtnemer accepteert geen enkele aansprakelijkheid.
3. Het op Opdrachtnemer verhalen van indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie is in alle gevallen uitgesloten.
4. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor de schade die het gevolg is van de apparatuur en Programmatuur van de Gebruiker, alsmede kan Opdrachtnemer niet aansprakelijk worden gehouden voor de kosten van reproductie van beschadigde of verloren gegevens.
5. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade als gevolg van het tijdelijk niet of gedeeltelijk beschikbaar stellen van de software.

#### **Artikel 21. Overige bepalingen**

1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van de software, hieronder mede verstaan de beveiliging van gegevens.
2. Teneinde bij calamiteiten recente data terug te kunnen zetten, is het aan te raden om van kritische applicaties dagelijks doch minimaal twee maal per week een back-up te maken.
3. Opdrachtnemer is niet gehouden om in nieuwe releases alle functionele mogelijkheden van de bestaande versie te incorporeren.