



### Artikel 1. Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <i>Algemene voorwaarden:</i> | de onderhavige bepalingen;  |
| <i>Opdrachtnemer:</i>        | PSA-index BV, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 90883144, gevestigd aan de Tesselschadelaan 54 (1399 VG) te Muiderberg;   |
| <i>Opdrachtgever:</i>        | de partij die De Opdrachtnemer contracteert c.q. beoogt te contracteren;  |
| <i>Opdracht:</i>             | iedere overeenkomst tussen De Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot het leveren van producten en diensten aan Opdrachtgever;   |
| <i>Offerte:</i>              | elk mondeling of schriftelijk aanbod van De Opdrachtnemer om een opdracht met haar aan te gaan;   |
| <i>Materialen:</i>           | alle door De Opdrachtnemer in het kader van de opdracht ontwikkelde rapporten, adviezen, resultaten, tekeningen, software, databanken, concepten, presentaties, en andere stoffelijke objecten. |

*Verdere gegevens van Opdrachtnemer:*

Website: [www.psa-index.nl](http://www.psa-index.nl)

Email: [contact@psa-index.nl](mailto:contact@psa-index.nl)

Telefoonnummer: 020-2117885

Btw-identificatienummer: NL865485100B01

### Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

- 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Offertes en overeenkomsten tussen De Opdrachtnemer en De Opdrachtgever, waarop De Opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Voor zover de inhoud hiervan niet is gewijzigd en/of geen specifiekere voorwaarden tussen partijen gelden, zullen deze algemene voorwaarden tevens voor toekomstige verbintenisrechtelijke verhoudingen tussen partijen, of diens rechtsopvolgers, gelden
- 2.2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden gelden alleen indien zij schriftelijk tussen De Opdrachtnemer en De Opdrachtgever zijn vastgelegd.
- 2.3. Algemene (inkoop)voorwaarden van De Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk van de overeenkomst uitgesloten.
- 2.4. Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van die derden.

- 2.5. Mocht een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De Opdrachtnemer en De Opdrachtgever zullen in dat geval samen nieuwe bepalingen overeenkomen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen, waarbij het oorspronkelijke doel en strekking zoveel mogelijk behouden blijven.

### **Artikel 3. Aanbiedingen en Offertes**

- 3.1. Elk aanbod, in de vorm van een Offerte of anderszids, is steeds geheel en onvoorwaardelijk vrijblijvend en herroepelijk, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk door Opdrachtnemer is vermeld.
- 3.2. Een Offerte is geldig gedurende dertig dagen, tenzij anders schriftelijk aangegeven.
- 3.3. De Opdrachtnemer is pas aan de Offertes gebonden wanneer De Opdrachtgever deze schriftelijk binnen dertig dagen aanvaardt.
- 3.4. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever tot de offertedatum aan De Opdrachtnemer is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan De Opdrachtnemer is verstrekt. De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
- 3.5. De opdracht komt volgens het overeengekomen tarief tot stand na schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van de door De Opdrachtnemer uitgebrachte Offerte.
- 3.6. Opdrachtgever verklaart dat de ondertekenaar van de Offerte tekenbevoegd is.
- 3.7. Kennelijke verschrijvingen en abusievelijke fouten in het aanbod zijn niet bindend jegens Opdrachtnemer.
- 3.8. De prijzen zoals vermeld op de website of in een andere vorm van een aanbod, zijn in Euro's en exclusief btw en onderhavig aan heffingen, toeslagen en overige factoren.
- 3.9. Alle opgaven van Opdrachtnemer van getallen, maten, gewicht, omvang, kleur en andere weergegeven specificaties van te leveren diensten in de getoonde of verstrekte tekeningen, afbeeldingen, video's, foto's of modellen zijn slechts aanduidingen. Een geringe afwijking hiervan in het geleverde leidt niet tot een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst aan zijde van Opdrachtnemer.
- 3.10. Een aanbod geldt niet automatisch voor latere opdrachten, nabestellingen of verlengingen.
- 3.11. De overeenkomst komt tot stand nadat beide partijen een op schrift gesteld aanbod hebben ondertekend, nadat Opdrachtnemer een schriftelijke aanvaarding heeft bevestigd, een order via de website door Opdrachtnemer wordt bevestigd ofwel nadat Opdrachtnemer, of een derde namens haar, is aangevangen met de uitvoering
- 3.12. Opdrachtnemer is uitdrukkelijk geen partij bij een overeenkomst die tussen De Opdrachtgever en derden tot stand komt. Geschillen die uit een dergelijke overeenkomst voortvloeien dienen partijen zelf op te lossen. Opdrachtnemer speelt hierbij geen enkele rol.

- 3.13. Indien een opdracht door meerdere Opdrachtgevers is gegeven, verbinden alle Opdrachtgevers zich hoofdelijk aan de overeenkomst. Indien Opdrachtnemer de opdracht met meerdere Opdrachtgevers aanneemt, is iedere Opdrachtgever verantwoordelijk voor zijn eigen handelen. Artikel 7:407 lid 2 BW is uitgesloten.
- 3.14. Indien de aanvaarding (zelfs op ondergeschikte punten) afwijkt van het aanbod in de Offerte, is De Opdrachtnemer hieraan niet gebonden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

#### **Artikel 4. Uitvoering/Levering**

- 4.1. De Opdrachtnemer zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. De Opdrachtgever erkent dat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst een artistieke vrijheid heeft voor zover geen specifieke eigenschappen, functies of wensen van De Opdrachtgever zijn vastgelegd in de hoofdovereenkomst/offerte. Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Opdrachtnemer heeft het recht om alles dat bij de opdracht niet uitdrukkelijk is omschreven naar eigen technisch en creatief inzicht uit te voeren. De verschuldigdheid van het honorarium is derhalve op geen enkele wijze afhankelijk van de uitkomst van de opdracht c.q. het resultaat.
- 4.2. Een volledige en nauwkeurige omschrijving van de PSA-index licentie staat vermeld op de website van Opdrachtnemer (<http://www.psa-index.nl/psa-index-licentie>). Opdrachtgever heeft voorafgaand aan het verlenen van de opdracht hiervan kennisgenomen en stemt hiermee in.
- 4.3. De Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
- 4.4. Indien bij de aanvaarding en de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de opdracht of het resultaat daarvan negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen De Opdrachtnemer en Opdrachtgever elkaar hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- 4.5. Indien de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie afkomstig van Opdrachtgever, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van De Opdrachtnemer staat of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft De Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.6. De Opdrachtnemer heeft het recht om de door haar ingezette adviseur(s) of medewerker(s) te vervangen. De Opdrachtnemer zal zich inspannen om (een) vervanger(s) in te zetten van hetzelfde niveau om de continuïteit en kwaliteit van de opdracht zoveel mogelijk te waarborgen.
- 4.7. De Opdrachtgever gaat akkoord dat De Opdrachtnemer de verkregen gegevens geanonimiseerd op geaggregeerd niveau gebruikt voor onderzoek en publicaties.
- 4.8. Opdrachtnemer zal binnen de aangegeven/geschatte termijn de opdracht trachten na te komen. Deze termijn is niet fataal, waardoor De Opdrachtgever Opdrachtnemer altijd eerst in gebreke dient te stellen, waarbij een geruime en redelijke termijn van tenminste 30 dagen dient te worden gesteld, alvorens tot enige remedie over te kunnen gaan.

- 4.9. Het staat Opdrachtnemer vrij de opdracht en of levering te laten uitvoeren door derden. Art. 7:404 BW is uitdrukkelijk in de overeenkomst uitgesloten.
- 4.10. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst in deelleveringen/fasen na te komen.
- 4.11. De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed als partijen tussentijds besluiten te wijzigen van aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden. Wanneer door De Opdrachtgever tussentijds wijzigingen in de uitvoering van de opdracht noodzakelijk worden, brengt Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aan in opdracht van De Opdrachtgever. Leidt dit tot meerwerk, dan brengt Opdrachtnemer dit als een aanvullende opdracht aan De Opdrachtgever in rekening. Opdrachtnemer mag de extra kosten voor wijziging van de opdracht bij De Opdrachtgever in rekening brengen, tenzij de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen. Deze laatste situatie leidt niet tot reductie van de hoofdsom(men).
- 4.12. De Opdrachtgever staat ervoor in dat digitaal aangeleverd materiaal geen inbreuk maakt op rechten van derden, veilig is en geen virussen of andere schadelijke inhoud bevat die op enige wijze schade kunnen toebrengen aan de computersystemen, computerprogramma's van Opdrachtnemer en/of derden.
- 4.13. Het is De Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet toegestaan de door Opdrachtnemer geleverde diensten door te leveren of ter beschikking te stellen aan derden. De Opdrachtgever vrijwaart, ook in het geval van toestemming, Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de diensten door Opdrachtnemer aan De Opdrachtgever geleverd en welke De Opdrachtgever aan een derde heeft door geleverd. De Opdrachtgever zal de software niet (proberen te) hacken en/of websites opzetten welke zich voordoen als onderdeel van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is niet gerechtigd (delen van) de software te reproduceren, kopiëren, dupliceren of doorverkopen zonder toestemming van Opdrachtnemer.
- 4.14. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor alle diensten, zoals servers of software, tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de computersystemen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden. Opdrachtnemer zal wegens zodanige buitengebruikstelling nimmer tot enige schadevergoeding jegens De Opdrachtgever gehouden zijn.
- 4.15. Opdrachtnemer spant zich ervoor in de diensten in de best mogelijke kwaliteit te publiceren en gedurende de gehele overeengekomen periode actief te houden. Opdrachtnemer staat echter niet in voor de continue kwaliteit en de kwantiteit van de diensten. Opdrachtnemer is op geen enkele wijze aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het (tijdelijk) niet (volledig) beschikbaar zijn van de diensten. Opdrachtnemer verleent derhalve geen garantie met betrekking tot de beschikbaarheid van de diensten.
- 4.16. Op een moment na oplevering kan blijken dat de diensten, niet meer worden weergegeven of niet meer volledig optimaal functioneren door externe omstandigheden, zoals bijvoorbeeld in het geval dat de netbeheerder de dienst niet meer ondersteunt, de leverancier van Opdrachtnemer failliet gaat of de gebruikte template of plug-in niet meer wordt ontwikkeld/ondersteund. Indien De Opdrachtgever verlangt dat in deze gevallen de diensten weer optimaal functioneren en worden weergegeven, dient De Opdrachtgever een aanvullende serviceovereenkomst af te sluiten.
- 4.17. Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, programmatuur of databestanden. Deze voorzieningen

kunnen voor De Opdrachtgever een beperking in de inhoud of duur van het gebruik met zich meebrengen. De Opdrachtgever zal deze voorzieningen niet verwijderen of omzeilen.

- 4.18. Opdrachtnemer zal bij doorlopende diensten geregeld updates uitbrengen in verband met het onderhoud aan of het optimaliseren van de diensten. Hiertoe behoeft Opdrachtnemer geen toestemming van De Opdrachtgever. Updates kunnen wijzigingen in de functionaliteiten met zich meebrengen. De bepalingen van deze overeenkomst en algemene voorwaarden zijn ook op de nieuwe versie van toepassing.
- 4.19. Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtnemer nimmer gehouden tot het maken en bijhouden van back-ups ten behoeve van De Opdrachtgever. Vrijblijvend en onvoorwaardelijk houdt Opdrachtnemer een back-up bij, welke maximaal 48 uur beschikbaar is. Dit voorgaande met uitzondering van gegevens waarvan wettelijk bepaald is dat deze langer bewaard dienen te blijven. Alle eventueel gemaakte back-ups zullen in elk geval na beëindiging van de overeenkomst worden vernietigd, tenzij er een wettelijke plicht geldt die anders bepaald.
- 4.20. Tenzij anders overeengekomen is De Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het voeren van een adequate beveiliging.
- 4.21. Tenzij anders overeengekomen is De Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het beheer, zoals het controleren van instellingen, van de afgenomen diensten. Tenzij anders overeengekomen is De Opdrachtgever tevens zelf verantwoordelijk voor de configuratie en de continuïteit van de voor de dienstverlening van Opdrachtnemer benodigde hardware.

## **Artikel 5. Rechten en plichten Opdrachtgever**

- 5.1. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat:
  - a. De Opdrachtnemer tijdig bezit krijgt van alle nuttige en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die De Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de opdracht nodig heeft;
  - b. alle voor de opdracht relevante en noodzakelijke feiten en omstandigheden, onder meer ontstaan door wijzigingen in het beleid en/of de organisatie van Opdrachtgever en wijzigingen in haar directe (markt)omgeving, zo spoedig mogelijk aan De Opdrachtnemer worden gemeld, zodat De Opdrachtnemer daar in de uitvoering van de opdracht op behoorlijke wijze rekening mee kan houden;
  - c. de bij uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van Opdrachtgever in voldoende mate beschikbaar en inzetbaar zijn;
- 5.2. Het is niet toegestaan om inloggegevens aan derden te verstrekken. Het is niet toegestaan om inloggegevens van derden te gebruiken voor het afnemen van andere diensten. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor elk gebruik/handelen dat, al dan niet met toestemming van De Opdrachtgever, via het account van De Opdrachtgever wordt gebezigd. De Opdrachtgever is verplicht om al het onbevoegde gebruik van het account van De Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te melden.

## **Artikel 6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht**

- 6.1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.

- 6.2. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van (de inhoud van) de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van (de inhoud van) de opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van Opdrachtgever of andere omstandigheden die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal De Opdrachtnemer het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate opdracht in rekening mogen brengen.

#### **Artikel 7. Vertrouwelijkheid**

- 7.1. Beide partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. Opdrachtgever zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Opdrachtnemer, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en Materialen van De Opdrachtnemer.

#### **Artikel 8. Duur en beëindiging van de opdracht**

- 8.1. Art 7:408 BW is uitdrukkelijk in de overeenkomst uitgesloten. De Opdrachtgever kan de overeenkomst derhalve niet tussentijds opzeggen, tenzij in de overeenkomst anders is bepaald.
- 8.2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kwaliteit van de door Opdrachtgever in het kader van de opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de bij de opdracht betrokken medewerkers van De Opdrachtgever.
- 8.3. De Opdrachtnemer zal zich inspannen om de opdracht binnen in de overeenkomst afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt. Overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen door Opdrachtnemer geeft aan Opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzegging van de opdracht over te gaan. Dit geeft De Opdrachtgever ook geen recht op vergoeding van enige door Opdrachtgever dientengevolge geleden schade.
- 8.4. Opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de opdracht om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de opdracht verrichte werkzaamheden door De Opdrachtnemer tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan Opdrachtgever verstuurd facturen, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar.

#### **Artikel 9. Tussentijds opschorten of beëindigen van opdracht**

- 9.1. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst en zonder (nadere) voorafgaande ingebrekestelling, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij
- een verzoek tot faillissement is ingediend,
  - surséance van betaling is aangevraagd,
  - liquidatie of staking van de onderneming plaatsvindt; en/of
  - op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd. De Opdrachtnemer is in geval van ontbinding tegenover Opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van al ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

- 9.2. Indien De Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, is De Opdrachtnemer gerechtigd om de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst.
- 9.3. De Opdrachtnemer kan de overeenkomst ontbinden in geval van onmogelijkheid tot nakoming of andere omstandigheden die ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet kan worden verwacht.
- 9.4. Bij ontbinding worden vorderingen van De Opdrachtnemer op De Opdrachtgever direct opeisbaar. In geval van opschorting behoudt De Opdrachtnemer haar rechten uit de wet en overeenkomst. Daarnaast is Opdrachtnemer gerechtigd om het positieve contract belang te vorderen, indien de overeenkomst was doorgelopen tot de eerst mogelijke reguliere opzegmogelijkheid.
- 9.5. Bij opschorting of ontbinding is De Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor enige schade en kosten die daaruit voortvloeien.
- 9.6. Indien De Opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt en dit ontbinding rechtvaardigt, kan De Opdrachtnemer de overeenkomst onmiddellijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding ontbinden.

#### **Artikel 10. Tarieven en kosten**

- 10.1. Het aanbod is in goed overleg tot stand gekomen. Door het sluiten van de overeenkomst achten partijen de prijzen redelijk en billijk.
- 10.2. Een samengestelde prijsopgave verplicht De Opdrachtnemer niet tot de levering van een deel van de in de aanbieding of Offerte opgenomen diensten. Aanbiedingen en Offertes zijn niet automatisch geldig voor toekomstige opdrachten.
- 10.3. De uitgevoerde werkzaamheden en diensten van De Opdrachtnemer worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, op basis van stukstarief, bestede tijd en gemaakte kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 10.4. In de tarieven van De Opdrachtnemer en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten begrepen zoals normale bureaunkosten en reis- en verblijfkosten. De kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van Materialen (meer dan tussen partijen overeengekomen) worden afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Voor producten zijn de geoffreerde prijzen van toepassing. De kosten van derden die De Opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht moet maken, worden aan Opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's.
- 10.5. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tussentijdse veranderingen die De Opdrachtnemer noodzaken tot tariefs- of prijsaanpassing, worden maximaal eens per half jaar doorberekend aan Opdrachtgever.

#### **Artikel 11. Betaling**

- 11.1. Tenzij anders is overeengekomen dient De Opdrachtgever de gehele geldsom in zijn geheel direct voorafgaand aan de levering te hebben voldaan.
- 11.2. Opdrachtgever dient alle facturen afkomstig van De Opdrachtnemer steeds uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum te voldoen op het door De Opdrachtnemer aangegeven rekeningnummer. Bezwaren

tegen de factuurhoogte schorten de betalingsverplichting niet op. Opdrachtnemer is direct na het tot stand komen van de overeenkomst gerechtigd te factureren.

- 11.3. Bij overschrijding van de overeengekomen betalingstermijn is Opdrachtnemer terstond gerechtigd om De Opdrachtgever een vertragingsrente van 1% van de hoofdsom per maand alsmede een bedrag ten behoeve van de buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen. Laatstgenoemde kosten bedragen 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimaal beloop van EUR. 125,- exclusief btw.
- 11.4. De Opdrachtnemer heeft het recht alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door De Opdrachtgever te verlangen wanneer naar het oordeel van De Opdrachtnemer aannemelijk is dat Opdrachtgever haar verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen dan wel in strijd handelt met deze Algemene voorwaarden.
- 11.5. In het geval van duurovereenkomsten is Opdrachtnemer gerechtigd om de tarieven te verhogen door bijvoorbeeld te indexeren conform het toepasselijk CBS-cijfer. In elk geval is Opdrachtnemer gerechtigd om zonder instemming van De Opdrachtgever eenmaal per jaar een prijsstijging door te voeren van maximaal 3%. Indien Opdrachtnemer een hogere prijsstijging wenst, heeft zij een wachttermijn van 1 maand, waarbij De Opdrachtgever het recht heeft om de overeenkomst binnen die termijn schriftelijk te ontbinden. Bij gebreke daarvan wordt De Opdrachtgever geacht akkoord te zijn met de prijsstijging.
- 11.6. De Opdrachtgever heeft geen recht op verrekening van verschuldigde bedragen.
- 11.7. Zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is het De Opdrachtgever niet toegestaan ten aanzien van de betalingsverplichtingen verrekening en/of opschorting en/of inhouding toe te passen.

## **Artikel 12 – Garantie en aansprakelijkheid**

- 12.1. De Opdrachtgever is gehouden elke levering en uitvoering, in fasen of anderszins, terstond, doch binnen 12 uur, te controleren op conformiteit met betrekking tot kwantiteit en kwaliteit. Wanneer de prestatie niet voldoet aan de overeenkomst en er derhalve sprake is van een gebrek, dient De Opdrachtgever binnen 24 uur nadat zij dit heeft ontdekt of in redelijkheid had kunnen ontdekken, Opdrachtnemer hieromtrent te informeren
- 12.2. Na de informatieverschaffing als bedoeld in het vorige lid zal Opdrachtnemer het gebrek kosteloos naar redelijkheid herstellen ofwel vervangen. Wanneer geen van de hiervoor beschreven twee remedies uitkomst biedt om het gebrek effectief te verhelpen, heeft De Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden. Het voorgaande geldt zonder dat De Opdrachtgever recht heeft op enige vergoeding van schade door Opdrachtnemer.
- 12.3. Opdrachtnemer is gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat De Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 12.4. Indien de Opdrachtgever de Opdrachtnemer omtrent het gebrek te laat heeft geïnformeerd, vervalt zijn recht op enige remedie/garantie. De bewijslast aangaande de toerekening van de fout ligt bij De Opdrachtgever.
- 12.5. Het bestaan van een gebrek schort de betalingsverplichting van De Opdrachtgever niet op.



- 12.6. De Opdrachtgever heeft nimmer recht op enige remedie indien De Opdrachtgever onjuist of onzorgvuldig gebruik valt te verwijten. De bewijslast dat een fout niet aan De Opdrachtgever is toe te rekenen ligt bij De Opdrachtgever. De Opdrachtgever is verplicht om de diensten met gepaste zorg te behandelen en zij dient haar medewerkers deugdelijk te instrueren in het juiste gebruik, zijnde het gebruik conform de gebruiksvoorschriften van de instructies van Opdrachtnemer. Deze gebruiksvoorschriften en instructies zijn zorgvuldig opgesteld respectievelijk verstrekt en hebben als doel om schade te voorkomen. In uitwerking hiervan kan Opdrachtnemer niet aansprakelijk worden gesteld voor (het gedeelte van) ontstane schade welke zou zijn voorkomen indien conform de gebruiksvoorschriften of instructies zou zijn gehandeld.
- 12.7. Iedere aansprakelijkheid van De Opdrachtnemer is beperkt tot de hoogte van het bedrag dat De Opdrachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen van De Opdrachtgever. Indien de opdracht langer dan een halfjaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat De Opdrachtnemer in het kader van de opdracht in de laatste zes maanden vóór het ontstaan van de schade van De Opdrachtgever heeft ontvangen.
- 12.8. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer omvat nooit gevolgschade en behoudens opzet of grove schuld eveneens niet tot zaakschade, immateriële schade, gederfde winst.
- 12.9. Iedere aanspraak van De Opdrachtgever tegenover De Opdrachtnemer (ongeacht op welke grondslag) vervalt een jaar na de ontdekking van een gebeurtenis of omstandigheid door De Opdrachtgever die aanleiding kan geven tot aansprakelijkheid van De Opdrachtnemer, indien De Opdrachtgever niet binnen het jaar schriftelijk van die mogelijke aanspraak op de hoogte heeft gesteld, in welk geval op die vordering een verjaringstermijn van toepassing is van één jaar, gerekend vanaf die mededeling.
- 12.10. Behoudens vorderingen die het gevolg zijn van opzet of grove schuld aan de zijde van De Opdrachtnemer, vrijwaart De Opdrachtgever De Opdrachtnemer voor alle vorderingen van derden die verband houden met de Overeenkomst.
- 12.11. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de verspreiding van enige met virus geïnfecteerde informatie.
- 12.12. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van acties van derden die zich toegang tot de software of informatie van De Opdrachtgever verschaffen, zoals hacks of internet fraude, en bijvoorbeeld hierin veranderingen aanbrengen.
- 12.13. De diensten van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op gegevens die Opdrachtnemer ontvangen heeft van De Opdrachtgever. Opdrachtnemer staat niet in voor de juistheid van de gebruikte gegevens. De diensten van Opdrachtnemer betreffen een momentopname, het kan dus zijn dat de uitkomst van de geleverde dienst in de tussentijd varieert. De diensten van Opdrachtnemer zijn slechts een indicatie en het wordt De Opdrachtgever geacht de dienst voor eigen rekening en risico te controleren. Tenzij anders overeengekomen, kunnen van de uitkomst van de diensten geen garanties worden verleend.

### **Artikel 13. Privacy en Intellectueel eigendomsrecht**

- 13.1. Tenzij De Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft De Opdrachtnemer volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de (intellectuele) eigendoms- rechten (waaronder begrepen maar niet beperkt tot: auteursrechten, persoonlijkheidsrechten, modelrechten en databankrechten) die rusten op de Materialen.

- 13.2. De Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever het recht om de Materialen uitsluitend binnen en ten behoeve van haar eigen organisatie te gebruiken, doch slechts nadat Opdrachtgever aan al haar (betalings-) verplichtingen uit hoofde van de opdracht heeft voldaan.
- 13.3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Opdrachtnemer is het Opdrachtgever niet toegestaan:
- a. de Materialen ter inzage te geven, openbaar te maken of te vereenvoudigen op welke wijze dan ook buiten de kring van personen die, binnen het kader van de opdracht, behoren tot rechtstreeks bij de opdracht betrokken medewerkers; of
  - b. de Materialen (geheel of gedeeltelijk) te (doen) gebruiken voor het instellen van juridische claims, het voeren van gerechtelijke procedures, of voor reclame- of wervingsdoeleinden aan te wenden.
- 13.4. Opdrachtgever erkent daarnaast uitdrukkelijk dat bij De Opdrachtnemer het intellectueel eigendom ligt van de PSA-index vragenlijst die De Opdrachtnemer heeft ontwikkeld. In dit kader verleent Opdrachtgever aan De Opdrachtnemer enkel een licentie om gebruik te maken van de intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever, zoals merkrechten (logo), met als doel om de 'look' van De Opdrachtgever ten behoeve van de vragenlijst door te voeren.
- 13.5. Ideeën, ontwerpen, adviezen, berekeningen, trainingen, cursusmateriaal en dergelijke die voortvloeien uit de overeenkomst blijven eigendom van De Opdrachtnemer en mogen niet zonder schriftelijke toestemming worden vereenvoudigd, openbaar gemaakt of aan derden bekendgemaakt, tenzij anders overeengekomen.
- 13.6. Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, ontwikkelde software en andere IE-rechten voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 13.7. Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele eigendomswet- en regelgeving. De Opdrachtgever verkrijgt in beginsel (slechts) een niet-exclusief, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare licentie ten behoeve van het gebruik van geleverde diensten. De Opdrachtgever is niet gerechtigd om de software door te verkopen/overdragen of te bewerken. Opdrachtnemer is onbeperkt gerechtigd om (gedeelte van) de producties te hergebruiken.
- 13.8. De Opdrachtgever wordt geen eigenaar van de geleverde dienst, zoals software(applicaties), tenzij anders overeengekomen of licenties worden afgekocht of als De Opdrachtgever een kopie van de gewenste programmeertaal voor de softwareapplicatie betaald wilt afnemen.

#### **Artikel 14. Verwerking van persoonsgegevens**

- 14.1. De Opdrachtnemer verwerkt voor De Opdrachtgever persoonsgegevens. De Opdrachtnemer treedt hierbij op als verwerker in de zin van de actuele wetgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens; De Opdrachtgever blijft de verantwoordelijke en vrijwaart De Opdrachtnemer van alle aanspraken van betrokkenen onder deze wet. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. Opdrachtgever vrijwaart De Opdrachtnemer van alle aanspraken van betrokkenen indien en voor zover deze zich buiten de infrastructuur van Opdrachtnemer bevinden. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich binnen de infrastructuur van

Opdrachtnemer bevinden. De privacyverklaring van De Opdrachtnemer is te raadplegen via:  
<https://psa-index.nl/privacy-statement>.

- 14.2. De Opdrachtnemer maakt gebruik van SSL-certificaten ten behoeve van de veilige overdracht van gegevens en communicatie. De Opdrachtnemer werkt samen met derden zodat de verwerking van de gegevens voldoet aan de eisen van ISO 27001 en NEN 7510-1.
- 14.3. De Opdrachtgever is ervan op de hoogte en stemt ermee in dat Opdrachtnemer onder haar verantwoordelijkheid (persoons)gegevens van De Opdrachtgever en derden verwerkt. De Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de (persoons)gegevens, op grond van bijvoorbeeld de AVG, die door De Opdrachtgever of derden worden ingevoerd of verwerkt in de software of anderszins door Opdrachtnemer gehost of verwerkt worden. Bij De Opdrachtgever ligt de verantwoordelijkheid voor deze gegevens. De Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 14.4. De Opdrachtgever kan op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de AVG) verplichtingen tegenover derden hebben, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij De Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal zoveel als technisch mogelijk is en in redelijkheid van haar kan worden verwacht, medewerking verlenen aan de door De Opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Opdrachtnemer begrepen en komen volledig voor rekening van De Opdrachtgever

## **Artikel 15. Overmacht**

- 15.1. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en rechtspraak wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen. Hieronder zullen mede zijn begrepen, synflood, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, oorlog, bedrijfsstoornissen, stakingen, verkeersstoringen, niet voorzienbare stagnatie, storingen of uitvallen in levering van energie, storingen van internet of andere (tele)communicatiefaciliteiten, transportmoeilijkheden, brand, verlies of beschadiging bij transport en overheidsmaatregelen.
- 15.2. Tijdens overmacht worden verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien nakoming door overmacht langer dan twee maanden onmogelijk is of er andere omstandigheden zijn waardoor het voor Opdrachtnemer onevenredig zwaar is om aan haar verplichtingen te voldoen, is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst door een mededeling aan De Opdrachtgever en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 15.3. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, dan is zij gerechtigd het reeds geleverde of verrichte deel afzonderlijk te factureren, of bij aanbatalingen gedeeltelijk te crediteren.

## **Artikel 16. Overige bepalingen**

16.1. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.

16.2. De laatst gedeponeerde versie van de algemene voorwaarden is altijd van toepassing.

## **Artikel 17. Wijzigingen van de algemene voorwaarden**

17.1. In het geval van duurovereenkomsten, die eindigen door verloop van tijd, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Indien De Opdrachtgever een wijziging in deze algemene voorwaarden niet wil accepteren, dan dient hij dit voor de datum dat de nieuwe algemene voorwaarden van kracht worden schriftelijk kenbaar te hebben gemaakt.

## **Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen**

18.1. Opdrachtnemer is bevoegd haar rechten en verplichtingen onder deze overeenkomst aan een derde partij over te dragen. De Opdrachtgever is slechts bevoegd haar rechten en plichten aan een derde over te dragen met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer

18.2. Op deze - en andere tussen partijen gesloten - overeenkomst(en) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitzondering van het Weens Koopverdrag. Mocht in de toekomst tussen partijen een verbintenis ontstaan, anders dan voortvloeiend uit een overeenkomst, dan is op die verbintenis tevens Nederlands recht van toepassing

18.3. In het geval dat uit de overeenkomst tussen partijen een geschil voortvloeit, is de rechter in het arrondissement waarin De Opdrachtnemer haar (hoofd) vestigingsplaats heeft exclusief bevoegd rechter. In het geval dat tussen partijen een geschil ontstaat omtrent niet-contractuele verbintenissen is tevens de rechter in het arrondissement waarin de gemeente Opdrachtnemer haar (hoofd)vestigingsplaats heeft exclusief bevoegd.

18.4. Partijen zullen eerst trachten geschillen in onderling overleg op te lossen voordat zij zich tot de rechter wenden.