

**ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN
VISIONPLANNER ONLINE MANAGEMENTINFORMATIE B.V.**

Artikel 1 - Definities

In deze algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

"Afnemer":	de Persoon met wie VOM een Overeenkomst heeft gesloten of met wie VOM ter zake in onderhandeling is.
"Diensten":	alle online diensten die het onderwerp zijn van een Overeenkomst;
"Documentatie":	de schriftelijke en/of elektronische informatie die bij de Programmatuur hoort;
"Gebruiker":	Afnemer en/of een medewerker van Afnemer;
"Overeenkomst":	elke overeenkomst tussen Partijen strekkende tot het leveren van Diensten door VOM aan Afnemer, elke wijziging of aanvulling van deze overeenkomst, alsmede alle feitelijke en rechtshandelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van deze overeenkomst;
"Partijen":	VOM en Afnemer;
"Persoon":	natuurlijke of rechtspersoon of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid;
"Portal":	de portal waarbinnen de Programmatuur draait en die bereikbaar is via de website http://www.onlinemanagementinformatie.nl ;
"Programmatuur":	de computerprogrammatuur die door VOM aan Afnemer voor gebruik beschikbaar wordt gesteld;
"Vergoeding":	de tegenprestatie van Afnemer;
"Minimumvergoeding":	de minimaal verschuldigde tegenprestatie van Afnemer;
"VOM":	Visionplanner Online Managementinformatie B.V., gevestigd te Veenendaal, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.;
"Voorwaarden":	de onderhavige algemene leveringsvoorwaarden van VOM.

Artikel 2 - Algemeen

- 2.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten.
- 2.2 Overeengekomen bedingen die van de Voorwaarden afwijken, gelden slechts voor het desbetreffende geval.
- 2.3 **Door Afnemer gehanteerde algemene voorwaarden zijn niet van toepassing, ongeacht het moment waarop hiernaar wordt verwezen.**
- 2.4 Alle bedingen in de Voorwaarden zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van VOM, maar ook ten behoeve van: haar bestuurders en aandeelhouders; alle Personen die voor VOM werkzaam zijn; alle Personen die bij de uitvoering van een Overeenkomst door VOM zijn ingeschakeld; en alle Personen voor wier handelen of nalaten VOM aansprakelijk zou kunnen zijn.
- 2.5 Indien VOM in eerste instantie of in een bepaald geval jegens Afnemer geen beroep doet op enige bepaling van de Voorwaarden, verwerkt VOM daardoor niet het recht

- om in een later stadium of in een toekomstig geval alsnog een beroep op de desbetreffende bepaling en alle andere bepalingen van de Voorwaarden te doen.
- 2.6 Ingeval de Voorwaarden ook worden opgemaakt in een andere taal dan de Nederlandse, is de Nederlandse tekst bij verschillen steeds beslissend.
- 2.7 De eventuele nietigheid van een deel van de Overeenkomst en/of de Voorwaarden laat de geldigheid van het overige deel van de Overeenkomst en/of de Voorwaarden onverlet.
- 2.8 VOM is te allen tijde bevoegd derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst dan wel haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst en de Voorwaarden over te dragen aan een derde.
- 2.9 Iedere communicatie tussen VOM en Afnemer kan elektronisch geschieden, behoudens voor zover in de Overeenkomst en/of de Voorwaarden en/of de wet anders wordt bepaald. De door VOM opgeslagen versie van de desbetreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Afnemer. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien Afnemer de communicatie niet heeft ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot zijn e-mailbox, komt dit voor zijn risico, ook indien zijn e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst komt tot stand door het plaatsen van een bestelling door Afnemer en de aanvaarding hiervan door VOM.
- 3.2. Op VOM rust geen verplichting om Afnemer middelen ter beschikking te stellen om invoer- en andere fouten te kunnen opsporen of corrigeren. Tussen Partijen geldt de inhoud van de bestelling van Afnemer zoals deze door VOM is ontvangen als juist. Invoer- en andere fouten gemaakt bij het plaatsen van de bestelling komen voor risico van Afnemer.
- 3.3. Het door VOM gearchiveerde exemplaar van de Overeenkomst is niet toegankelijk voor Afnemer.

Artikel 4 - Looptijd en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van 1 jaar, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst.
- 4.2 Na het verstrijken van de in artikel 4.1 genoemde periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor aansluitende periodes van telkens 1 jaar, tenzij een van beide Partijen de Overeenkomst ten minste 1 maand voor het einde van de lopende periode opzegt.
- 4.3 De looptijd van een Overeenkomst wordt niet gewijzigd als gevolg van het plaatsen van bijbestellingen door Afnemer.
- 4.4 Afnemer is bevoegd de Overeenkomst met inachtneming van de in artikel 4.2 genoemde opzeggingsvereisten gedeeltelijk op te zeggen tegen het einde van een lopende periode. Een gedeeltelijke opzegging is slechts rechtsgeldig indien Afnemer uitdrukkelijk aangeeft op welke specifieke Gebruikers en/of modules de opzegging betrekking heeft.

Artikel 5 - Prijzen en tarieven

- 5.1 Het leveren van Diensten geschiedt tegen de prijzen en tarieven die VOM op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst hanteert.
- 5.2 Alle door VOM opgegeven prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 5.3 VOM behoudt zich het recht voor haar prijzen en tarieven te wijzigen. Indien de wijziging een verhoging inhoudt van meer dan 10% of indien een verhoging plaatsvindt binnen drie maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst, heeft Afnemer gedurende 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving van de prijs- en/of tariefverhoging het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen de in de kennisgeving genoemde ingangsdatum, bij gebreke waarvan Afnemer geacht wordt te hebben ingestemd met de prijs- en/of tariefverhoging. Dit opzeggingsrecht geldt niet indien de prijs- en/of tariefverhoging gebaseerd is op de wet.

Artikel 6 - Betaling

- 6.1 Voor de betaling van de Vergoeding geldt een systeem van voorschotten met naverrekening.
- 6.2 De voorschotten, die gelijk zijn aan de Minimumvergoeding, dienen maandelijks bij vooruitbetaling te worden voldaan. Afnemer is de voorschotten ook verschuldigd wanneer hij geen gebruik maakt van de Diensten.
- 6.3 De Vergoeding die Afnemer, rekening houdend met zijn voorschotbetaling, over een bepaalde maand verschuldigd is, dient in de daarop volgende maand te worden voldaan.
- 6.4 Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal VOM geen Vergoeding aan Afnemer restitueren.
- 6.5 Betaling dient onvoorwaardelijk te geschieden en zonder opschorting, korting of verrekening, uit welken hoofde ook. Afnemer zal geen eigenbeslag doen leggen.
- 6.6 Betaling geschiedt uitsluitend door middel van automatische incasso. Afnemer is verplicht VOM hiervoor een machtiging te verlenen.
- 6.7 Indien een automatisch incasso wordt gestorneerd, geweigerd of geannuleerd, is Afnemer vanaf dat moment automatisch in verzuim, zonder dat ingebrekestelling is vereist, en is VOM, onverminderd haar overige rechten, bevoegd om de toegang van Afnemer tot de Portal te beperken of te blokkeren.
- 6.8 Indien Afnemer ter zake van enige betaling in verzuim is, zijn alle vorderingen van VOM op Afnemer onmiddellijk en geheel opeisbaar.
- 6.9 Tijdens zijn verzuim is Afnemer over de openstaande vorderingen een vertragingsrente van 1,5% per maand of gedeelte van een maand verschuldigd.
- 6.10 Bij buitengerechtelijke invordering is Afnemer, naast de hoofdsom en de vertragingsrente, de werkelijk door VOM gemaakte incassokosten verschuldigd. De buitengerechtelijke incassokosten belopen ten minste 15% van de hoofdsom met een minimum van €250.
- 6.11 De gerechtelijke kosten zullen niet beperkt zijn tot de te liquideren proceskosten, doch integraal voor rekening van Afnemer zijn indien deze geheel of in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld.

- 6.12 Naar aanleiding van een daartoe strekkend verzoek van VOM, dat zowel voorafgaand aan als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst kan worden gedaan, zal Afnemer genoegzame zekerheid stellen voor de nakoming van zijn verbintenis.

Artikel 7 - Levertijden en levering

- 7.1 De door de VOM opgegeven levertijden gelden steeds bij benadering en zullen nimmer te beschouwen zijn als fatale termijnen.
- 7.2 VOM is te allen tijde bevoegd deelleveringen te verrichten.

Artikel 8 - Gebruiksrecht en -voorschriften

- 8.1 VOM verleent Afnemer het niet-overdraagbare en niet-exclusieve recht om de Portal, de Programmatuur en de Documentatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst enkel en alleen door de in de Overeenkomst genoemde Gebruikers te laten gebruiken, hetzij uitsluitend ten behoeve van Afnemer zelf, hetzij - indien Afnemer een accountant is - mede ten behoeve van de cliënten van Afnemer.
- 8.2 Het is Afnemer verboden van de Diensten gebruik te maken of te laten maken in strijd met de Overeenkomst, de Voorwaarden of de wet. In geval van overtreding van dit verbod is VOM bevoegd het gebruik van de Diensten zonder voorafgaande aankondiging te beperken of te beëindigen. De uitoefening van de hier bedoelde bevoegdheid door VOM zal geen aanleiding kunnen geven tot een vordering tot schadevergoeding of enige andere actie tegen VOM.
- 8.3 Afnemer zal bij het gebruik van de Diensten op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaken aan VOM of aan derden.
- 8.4 Afnemer zal geen handelingen verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze mogelijk schade toebrengen aan de systemen van VOM of van derden.
- 8.5 Afnemer is verantwoordelijk voor de inhoud en de juistheid van de gegevens die hij door middel van de Programmatuur bij VOM plaatst.
- 8.6 Afnemer draagt zorg voor het correct functioneren van zijn hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de Diensten.
- 8.7 Afnemer staat ervoor in dat de door hem ten behoeve van de Diensten gebruikte apparatuur en software voldoen aan de minimale systeemeisen die daaraan gesteld worden om deugdelijk gebruik te kunnen maken van de Diensten.
- 8.8 Afnemer is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen teneinde zijn apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
- 8.9 Afnemer zal VOM alle informatie verschaffen die VOM nodig heeft voor de instandhouding van de Diensten en VOM ook overigens alle overige medewerking verlenen.
- 8.10 Afnemer dient zorgvuldig om te gaan met de inloggegevens die VOM hem verstrekt om toegang te kunnen verkrijgen tot de Portal. De inloggegevens zijn niet overdraagbaar en mogen niet worden gebruikt buiten de organisatie van Afnemer. Afnemer en de Gebruikers zijn jegens een ieder verplicht volstreekte geheimhouding te betrachten over de inloggegevens. Afnemer is aansprakelijk voor ieder gebruik dat van zijn inloggegevens wordt gemaakt.

Artikel 9 - Bevoegdheden en verplichtingen VOM

- 9.1 In geval van een vermoeden van misbruik of oneigenlijk gebruik is VOM bevoegd om de toegang van Afnemer tot de Portal zonder voorafgaande aankondiging voor onbepaalde tijd te beperken of te blokkeren. De uitoefening van de hier bedoelde bevoegdheid door VOM zal geen aanleiding kunnen geven tot een vordering tot schadevergoeding of enige andere actie tegen VOM.
- 9.2 VOM is bevoegd naar eigen inzicht wijzigingen en verbeteringen aan te brengen in de Programmatuur. Voor zover deze wijzigingen en verbeteringen van belang zijn voor het gebruik van de Programmatuur, zal VOM Afnemer hierover informeren.
- 9.3 Tenzij Afnemer enkel een proefabonnement heeft afgesloten, zal VOM uit veiligheidsoverwegingen ten minste 1 maal per week een back-up maken van de gegevens die Afnemer door middel van de Programmatuur heeft ingevoerd. Deze back-up wordt niet aan Afnemer verstrekt. Afnemer dient zelf regelmatig een back-up te maken.
- 9.4 VOM zal er zorg voor dragen dat de gegevens die Afnemer door middel van de Programmatuur heeft ingevoerd zo goed als redelijkerwijs mogelijk zullen worden beveiligd tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijziging door niet-Gebruikers.
- 9.5 Onverminderd het bepaalde in artikel 12.2 zal VOM zich onthouden van het inzien van de gegevens die Afnemer door middel van de Programmatuur bij VOM heeft geplaatst.

Artikel 10 - Gegevens

- 10.1 De gegevens die Afnemer door middel van de Programmatuur heeft ingevoerd worden opgeslagen in een databank die onder beheer staat van een door VOM ingeschakelde derde.
- 10.2 Afnemer blijft te allen tijde eigenaar van de door hem ingevoerde gegevens.
- 10.3 Voor zover Afnemer met gebruikmaking van de Portal of de Programmatuur persoonsgegevens verwerkt, is Afnemer daarvoor de verantwoordelijke in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Afnemer staat ervoor in dat hij de persoonsgegevens rechtmatig verwerkt. VOM zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht van Afnemer en overeenkomstig de instructies van Afnemer. Afnemer vrijwaart VOM voor alle aanspraken van derden die jegens VOM mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 10.4 Na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal Afnemer geen toegang meer hebben tot de Programmatuur en zijn gegevens.
- 10.5 Tenzij Afnemer enkel een proefabonnement heeft afgesloten, kan hij VOM tot 30 dagen na beëindiging van de Overeenkomst verzoeken hem tegen betaling van een Vergoeding een kopie van de via de Programmatuur ingevoerde gegevens te doen toekomen door middel van een auditfile. VOM is slechts gehouden om gehoor te geven aan een dergelijk verzoek, indien Afnemer heeft voldaan aan al zijn financiële en andere verplichtingen tegenover VOM. Als de genoemde periode van 30 dagen is

verstrekken zonder dat Afnemer om een kopie van de gegevens heeft verzocht, is VOM bevoegd de gegevens zonder aankondiging definitief te verwijderen.

Artikel 11 - Geheimhouding

- 11.1 Onder "vertrouwelijke informatie" wordt hier verstaan: alle vertrouwelijke informatie betreffende Afnemer of VOM.
- 11.2 Vertrouwelijke informatie omvat onder meer, maar niet uitsluitend: de gegevens die Afnemer door middel van de Programmatuur heeft ingevoerd; informatie die als "vertrouwelijk" is aangeduid; en overige informatie waarvan het vertrouwelijke karakter bekend moet worden verondersteld.
- 11.3 Zowel VOM als Afnemer zal vertrouwelijke informatie betreffende de andere partij niet openbaar maken of gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze informatie is verkregen.
- 11.4 De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor zover vertrouwelijke informatie openbaar dient te worden gemaakt krachtens de wet, een gerechtelijk bevel of een besluit van een overheidsinstantie, op voorwaarde dat de partij die tot openbaarmaking verplicht wordt zich tot het uiterste inspannt om de omvang van de openbaarmaking te beperken en de andere partij op voorhand informeert over de openbaarmaking.
- 11.5 Onverminderd het bepaalde in de vorige leden van dit artikel is het VOM ten behoeve van bedrijfsvergelijking toegestaan gebruik te maken van geanonimiseerde gegevens die Afnemer door middel van de Programmatuur heeft ingevoerd.

Artikel 12 - Ondersteuning

- 12.1 Afnemer heeft recht op ondersteuning door VOM. Dit recht houdt in dat Afnemer de Documentatie kan raadplegen en dat een door Afnemer als contactpersoon aangewezen Gebruiker zich na raadpleging van de Documentatie per e-mail tot VOM kan wenden met vragen over de functionaliteit van de Diensten. VOM zal zich inspannen de vragen adequaat te beantwoorden. VOM kan niet instaan voor de juistheid en de volledigheid van de antwoorden.
- 12.2 In het kader van het leveren van ondersteuning is VOM bevoegd de gegevens van Afnemer, bedoeld in artikel 10, in te zien.
- 12.3 Het recht op ondersteuning heeft geen betrekking op onder meer, maar niet uitsluitend:
 - a) support op locatie;
 - b) support in een omgeving die volgens de systeemvereisten niet ondersteund wordt;
 - c) systeemconfiguraties, hardware, netwerken en internetverbindingen;
 - d) structureel werk, zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, importdefinitieën en koppelingen met software van derden;
 - e) het op verzoek van Afnemer uitbreiden van de functionaliteit van de Programmatuur;
 - f) installatie, configuratie, training of andere niet uitdrukkelijk in Overeenkomst omschreven diensten;
 - g) het converteren van bestanden;
 - h) bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Programmatuur.

- 12.4 Indien VOM in opdracht van Afnemer werkzaamheden verricht als bedoeld in artikel 12.3 aanhef en onder a) tot en met h), zal VOM deze werkzaamheden apart bij Afnemer in rekening brengen conform de op dat moment bij VOM geldende prijzen en tarieven. Het verrichten van de genoemde werkzaamheden geschiedt onder toepasselijkheid van de Voorwaarden, behoudens voor zover de Voorwaarden geen toepassing kunnen vinden en behoudens voor zover anders door Partijen is overeengekomen.

Artikel 13 - Beschikbaarheid

- 13.1 VOM spant zich in voor optimale beschikbaarheid van en toegang tot de Portal en de Programmatuur.
- 13.2 VOM is bevoegd de toegang tot de Portal en de Programmatuur zonder voorafgaande bekendmaking tijdelijk buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden of te verrichten aanpassingen of verbeteringen van één of meer Diensten. VOM spant zich in dit tot een minimum te beperken en Afnemer indien mogelijk op voorhand te informeren. De uitoefening van de hier bedoelde bevoegdheid door VOM zal geen aanleiding kunnen geven tot een vordering tot schadevergoeding of enige andere actie tegen VOM.

Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten

- 14.1 Alle auteursrechten, handelsnaamrechten, merkrechten en andere intellectuele eigendomsrechten op, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van informatie met betrekking tot de Portal, de Programmatuur en de Documentatie zijn het exclusieve eigendom van VOM of haar licentiegever(s). Geen van de in de Overeenkomst of de Voorwaarden opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan Afnemer.
- 14.2 Het is Afnemer niet toegestaan een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten van VOM op of in de Programmatuur, de Portal of de Documentatie te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken. Het is Afnemer niet toegestaan enig merk of ontwerp of enige domeinnaam van VOM of een daarmee overeenstemmende naam of teken te gebruiken of te registreren in enig land.
- 14.3 VOM is bevoegd technische voorzieningen te treffen en in stand te houden ter bescherming van de (intellectuele eigendomsrechten op) de Portal, de Programmatuur en de Documentatie en met het oog op de overeengekomen beperkingen in het gebruik van de Portal en de Programmatuur. Het is Afnemer niet toegestaan dergelijke technische voorzieningen te omzeilen of te verwijderen.
- 14.4 VOM kan een controle (doen) uitvoeren teneinde na te gaan of Afnemer de Overeenkomst en de Voorwaarden naleeft, mits die controle tijdens de gebruikelijke kantooruren wordt uitgevoerd, op zodanige wijze dat de bedrijfsactiviteiten van de Afnemer hierdoor niet onredelijk belemmerd worden. Een dergelijke controle wordt door een onafhankelijke door VOM geselecteerde en ingeschakelde deskundige uitgevoerd en Afnemer is verplicht deze deskundige de informatie, ondersteuning en toegang tot haar gebouwen en systemen te geven die redelijkerwijs nodig is om de deskundige in staat te stellen zijn controlerende taak naar behoren uit te voeren. Deze onafhankelijke deskundige zal een samenvattende notitie overleggen waaruit zijn

bevindingen blijken met betrekking tot de controle van de door Afnemer afgegeven rapporten en de naleving door Afnemer van de Overeenkomst en de Voorwaarden, maar verschaft VOM in geen enkel geval andere informatie dan die hem bij de controle ter kennis komt. De kosten van deze controle zijn voor rekening van VOM, tenzij de controle aantoont dat Afnemer de Overeenkomst en/of de Voorwaarden niet naleeft, in welk geval de kosten voor rekening van Afnemer zijn.

Artikel 15 - Opschorting en ontbinding

- 15.1 Onverminderd haar overige rechten is VOM, zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, bevoegd haar verbintenis geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien: (a) Afnemer een verbintenis die voor hem voortvloeit uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt; en/of (b) VOM goede grond heeft om te vrezen dat Afnemer in de nakoming van zijn verbintenis zal tekortschieten; en/of (c) Afnemer in staat van faillissement is verklaard, zijn faillissement is aangevraagd, aan Afnemer, al dan niet voorlopige, surseance van betaling is verleend of een verzoek daartoe is gedaan, ten aanzien van Afnemer de schuldsaneringsregeling voor natuurlijke personen van toepassing is verklaard of een verzoek daartoe is gedaan, het bedrijf van Afnemer wordt geliquideerd of op zaken van Afnemer executoriaal beslag is gelegd dan wel conservatoir beslag dat niet binnen een maand na de datum van de beslaglegging is opgeheven, of indien het bedrijf van Afnemer op welke wijze dan ook geheel of gedeeltelijk aan derden wordt overgedragen.
- 15.2 In geval van gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst door VOM is zij niet gehouden tot enige schadevergoeding en zijn al haar vorderingen op Afnemer onmiddellijk en geheel opeisbaar.

Artikel 16 - Overmacht

- 16.1 Onder overmacht ("niet-toerekenbare niet-nakoming") wordt hier verstaan: elke niet aan VOM's schuld in subjectieve zin te wijten omstandigheid die maakt dat het voor VOM onmogelijk of praktisch te bezwaarlijk is om haar verbintenis of een gedeelte daarvan na te komen of verder na te komen, ongeacht of deze omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst reeds was te voorzien.
- 16.2 Tot de in artikel 16.1 bedoelde omstandigheden behoren onder meer, maar niet uitsluitend: tekortkomingen van toeleveranciers van VOM, stakingen, stormschade en andere door natuurgeweld veroorzaakte schade, storingen in telecommunicatie- en internetverbindingen en verkeersstoringen.
- 16.3 In geval van overmacht is VOM bevoegd de nakoming van haar verbintenis of een gedeelte daarvan op te schorten en kan Afnemer geen nakoming of schadevergoeding vorderen.
- 16.4 Als de periode van overmacht langer duurt dan een maand, is elk der Partijen bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, met dien verstande dat indien VOM haar verbintenis voor of na het intreden van de overmacht gedeeltelijk is nagekomen, zij steeds recht heeft op een evenredig deel van de Vergoeding.

- 16.5 VOM heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien deze intreedt nadat zij haar verbintenis had moeten nakomen.

Artikel 17 - Klachten

- 17.1 Klachten dienen binnen bekwame tijd nadat Afnemer de gebreken heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken aan VOM te worden gemeld onder nauwkeurige opgave van de aard van de gebreken.
- 17.2 Klachten kunnen worden gemeld door het invullen van een online klachtenformulier.
- 17.3 Klachten ter zake van geringe, in de branche gebruikelijke of technisch niet te vermijden afwijkingen zijn niet-ontvankelijk.
- 17.4 Afnemer zal alle voor het onderzoek van de klacht noodzakelijke medewerking verlenen. Indien Afnemer geen medewerking verleent of onderzoek anderszins niet of niet meer mogelijk is, is zijn klacht niet-ontvankelijk.
- 17.5 Indien de klacht van Afnemer, mede gelet op het in dit artikel bepaalde, gegrond is, zal VOM na overleg met Afnemer indien mogelijk zorg dragen voor aanpassing of herstel. Afnemer erkent en aanvaardt dat de Portal en de Programmatuur nimmer perfect en 100% vrij van gebreken kunnen zijn en dat niet alle gebreken zullen (kunnen) worden verholpen. Gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst, vermindering van de Vergoeding daaronder begrepen, is slechts mogelijk na voorafgaande goedkeuring van VOM.
- 17.6 Eventuele rechtsvorderingen dienen op straffe van verval van alle rechten uiterlijk 1 jaar na tijdige melding van een klacht aanhangig te zijn gemaakt.

Artikel 18 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 18.1 Behoudens voor zover bepalingen van dwingend recht zich hiertegen verzetten, geldt ter zake van de aansprakelijkheid van VOM voor schade die door Afnemer en/of derden wordt geleden en ter zake van de vrijwaring van VOM door Afnemer de volgende regeling.
- 18.2 Behoudens voor zover onder haar aansprakelijkheidsverzekering een hoger bedrag wordt uitgekeerd, is de totale aansprakelijkheid van VOM uit welken hoofde ook beperkt tot het bedrag van het totaal van de netto Vergoedingen die VOM heeft bedongen voor een periode van 6 maanden met een maximum van €10.000.
- 18.3 VOM is uitsluitend gehouden tot vergoeding van schade aan personen en aan zaken als omschreven in de polisvoorwaarden van haar aansprakelijkheidsverzekering. VOM is dus onder meer niet aansprakelijk voor - en Afnemer dient zich te verzekeren tegen - gevolgschade, bedrijfsschade, stagnatieschade, schade als gevolg van verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens, schade als gevolg van wijziging van gegevens door niet-Gebruikers, schade als gevolg van ongeautoriseerde toegang tot de Portal en de Programmatuur, gederfde winst, gemiste besparingen, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, verlies van klanten, verminderde goodwill en reputatieschade.
- 18.4 Hoewel met betrekking tot de inhoud van de door VOM geleverde Diensten de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van fouten of onvolledigheden daarin, of in de doorgifte daarvan, niet worden ingestaan. VOM zal voor dergelijke fouten of onvolledigheden op geen enkele wijze aansprakelijk zijn.

- 18.5 VOM is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook verband houdende met het tijdelijk niet, niet juist of niet volledig beschikbaar zijn van de Portal of de Programmatuur.
- 18.6 VOM is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook verband houdende met het (niet) functioneren van programmatuur van Afnemer of van derden, van apparatuur van Afnemer, VOM of derden, of van internetverbindingen van Afnemer, VOM of derden.
- 18.7 VOM is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook verband houdende met het niet juist, niet volledig of niet tijdig verzenden of ontvangen van gegevens die door middel van de Programmatuur bij VOM worden geplaatst.
- 18.8 Onverminderd hetgeen hiervoor is bepaald, is VOM voor Diensten die zij van derden heeft betrokken, niet verder aansprakelijk dan deze derden jegens VOM.
- 18.9 VOM is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden die zij bij de uitvoering van een Overeenkomst heeft ingeschakeld.
- 18.10 Voor zover nakoming door VOM niet blijvend onmogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid van VOM wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis slechts indien Afnemer VOM onverwijld in gebreke heeft gesteld onder nauwkeurige opgave van de aard van de tekortkoming en daarbij een redelijke termijn voor herstel van de tekortkoming heeft gesteld en VOM ook na verloop van die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verbintenis.
- 18.11 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade onverwijld, doch uiterlijk 14 dagen nadat Afnemer bekend is geworden met de schade of daarmee redelijkerwijs bekend had moeten worden, aan VOM meldt.
- 18.12 Eventuele rechtsvorderingen dienen op straffe van verval van alle rechten uiterlijk 1 jaar na tijdige melding van de schade aanhangig te zijn gemaakt.
- 18.13 Afnemer dient VOM te vrijwaren voor elke vorm van aansprakelijkheid die jegens derden op VOM zou kunnen rusten met betrekking tot door VOM geleverde of te leveren Diensten. Afnemer dient de redelijke kosten van verweer tegen aanspraken van derden aan VOM te vergoeden.
- 18.14 VOM zal zich niet beroepen op een beperking of uitsluiting van haar aansprakelijkheid, en Afnemer zal niet verplicht zijn VOM te vrijwaren, voor zover de schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van VOM of tot haar bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten.
- 18.15 Afnemer erkent en aanvaardt dat de hoogte van de Vergoeding is vastgesteld met inachtneming van het bepaalde in dit artikel.

Artikel 19 - Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1 De rechtsverhouding tussen Partijen wordt beheerst door het Nederlandse recht.
- 19.2 Behoudens voor zover bepalingen van dwingend recht zich hiertegen verzetten, zullen alle geschillen die tussen Partijen mochten ontstaan naar aanleiding van of in verband met een Overeenkomst en/of de Voorwaarden in eerste instantie bij uitsluiting worden beslecht door de Rechtbank Utrecht (bodempcedures) dan wel de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Utrecht (korte gedingen en andere voorlopige

maatregelen), onverminderd de bevoegdheid van VOM om een geschil voor te leggen aan enige andere bevoegde rechter.

Artikel 20 - Wijzigingen

20. VOM is te allen tijde bevoegd de Voorwaarden te wijzigen. Afnemer heeft gedurende 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving van de wijzigingen het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen de in de kennisgeving genoemde ingangsdatum, bij gebreke waarvan Afnemer geacht wordt te hebben ingestemd met de wijzigingen.

september 2010