

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden, versie april 2013, You Know, gevestigd te 's-Hertogenbosch, geregistreerd bij de KvK 's-Hertogenbosch onder nummer 17179577.

Algemene voorwaarden

Inhoud:

A. Algemene Bepalingen, B. Training en Dienstverlening, C. Gebruiksrecht van door You Know aangeboden softwarediensten.

A. ALGEMENE BEPALINGEN

A.1 Definities

- A.1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
You Know: de rechtspersoon, als hierboven genoemd, die op een aanbieding aan of een overeenkomst met Opdrachtgever deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard;
Opdrachtgever: degene aan wie You Know op basis van een overeenkomst Diensten of Producten levert, dan wel aan wie een Gebruiksrecht is verstrekt;
Opdracht: de opdracht tot het verrichten van Diensten, de levering van Producten of het verstrekken van Gebruiksrechten.

A.2. Toepasselijkheid

- A.2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het aanbod van You Know en overeenkomsten tussen You Know en Opdrachtgever.
- A.2.2 Aanvullingen of afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden moeten schriftelijk overeengekomen worden; deze aanvullingen en afwijkingen gelden alleen voor de overeenkomst waarbij ze gemaakt zijn.
- A.2.3 De rechten en verplichtingen die uit de in artikel A.2.1 bedoelde overeenkomst(en) voortvloeien, kunnen door de Opdrachtgever alleen met schriftelijke toestemming door You Know aan derden worden overgedragen. Op dezelfde wijze zijn deze rechten en verplichtingen niet vatbaar voor overgang van rechtswege.

A.3 Aanbiedingen/overeenkomsten

- A.3.1 Een aanbod middels een offerte heeft een geldigheidsduur van 1 maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Een aanbieding die een termijn bevat, kan door You Know herroepen worden, ook na ontvangst van de opdracht, mits binnen 5 werkdagen.
- A.3.2 Bij de aanbieding meegezonden documentatiemateriaal is, tenzij anders is aangegeven, uitsluitend informatief en bindt You Know niet.

- A.3.3 De overeenkomst komt rechtsgeldig tot stand nadat Opdrachtgever, binnen de in de aanbieding gestelde termijn en met inachtneming van het in A.3.1 gestelde, het aanbod van You Know heeft aanvaard, respectievelijk nadat You Know de order van de Opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd dan wel met de uitvoering van de opdracht is begonnen. De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de aanbieding en/of opdrachtbevestiging van You Know.

A.4 Prijzen algemeen

- A.4.1 De vermelde prijzen zijn exclusief BTW. BTW is verschuldigd. Dit zal in de aanbieding of op de opdrachtbevestiging vermeld worden. Het ontbreken van een dergelijke melding staat de verschuldigdheid van de BTW niet in de weg.

A.5 Facturering en betaling

- A.5.1 Opdrachtgever dient alle facturen, zonder korting of compensatie, binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen door storting op een door You Know aangegeven bankrekening.
- A.5.2 De betalingsverplichting van opdrachtgever wordt niet opgeschort indien en voor zover hij meent op zijn beurt jegens You Know aanspraken geldend te kunnen maken.
- A.5.3 Binnenkomende betalingen strekken tot voldoening van de oudst openstaande posten, renten en kosten daaronder begrepen, zelfs al verklaart Opdrachtgever te dien aanzien anders.

A.6 Wanprestatie

- A.6.1 Opdrachtgever is zonder ingebrekestelling in verzuim door het enkel verloop van een betalingstermijn, ongeacht of de overschrijding daarvan hem al dan niet kan worden toegerekend. Onverminderd de aan You Know verder toekomende rechten (opschorting, schadevergoeding, etc.), is You Know alsdan bevoegd over het achterstallige bedrag de wettelijke rente te heffen, te berekenen vanaf de betreffende vervalddag.
- A.6.2 Alle door You Know gemaakte buitengerechtelijke kosten in het kader van een geschil met Opdrachtgever, zowel eisende als verwerende, zijn voor rekening van Opdrachtgever: de buitengerechtelijke incassokosten, vast te stellen conform het incassotarief van de Nederlandse orde van Advocaten, de gerechtelijke incassokosten op het daadwerkelijk door You Know ter zake van de procedure betaalde bedrag, ook voor zover dit de geliquideerde proceskosten te boven gaat.

A.7 Levering en leveringstermijnen

- A.7.1 You Know zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de opdracht aan Opdrachtgever de Producten ter beschikking stellen, respectievelijk met de verrichting van werkzaamheden en/of Diensten aanvangen, indien aanvang van de werkzaamheden en/of diensten mogelijk en overeengekomen is.
- A.7.2 Indien levering of terbeschikkingstelling dan wel verrichting van de werkzaamheden en/of Diensten niet binnen de door You Know verwachte termijn kan plaatsvinden, zal You Know, voor zover redelijkerwijs mogelijk, zo spoedig mogelijk na de ontvangst van de bestelling/opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtgever de verwachte datum van levering of terbeschikkingstelling dan wel van aanvang van de werkzaamheden en/of diensten meedelen.

A.8 Overmacht

- A.8.1 Onder overmacht in de zin van deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan elke omstandigheid buiten wil en het toedoen van You Know waardoor de nakoming redelijkerwijs niet van You Know verlangd kan worden.
Omstandigheden als hiervoor bedoeld, kunnen zijn: oorlog, overheidsmaatregelen, vervoersstoringen van welke aard dan ook, werkstakingen, wanprestaties van derden die door You Know ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.
- A.8.2 Overmacht geeft You Know het recht: - de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen; - de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

A.9 Reclameren

- A.9.1 Opdrachtgever dient eventuele reclames ter zake de uitvoering van een opdracht binnen 8 dagen na de uitvoering van de betreffende opdracht schriftelijk te melden, onder nauwkeurige omschrijving van de klacht(en). Doet Opdrachtgever dit niet, dan zal het recht tot reclameren vervallen. Reclames die betrekking hebben op de hoogte van de factuur moeten binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk bij You Know worden ingediend.
- A.9.2 Het in behandeling nemen van een reclame schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
- A.9.3 Reclame is niet mogelijk, indien de schade is veroorzaakt door nalatigheid van Opdrachtgever of doordat Opdrachtgever in strijd heeft gehandeld met door You Know gegeven uitdrukkelijke instructies en aanwijzingen, dan wel indien hij niet aan zijn verplichtingen jegens You Know (zowel financieel als anderszins) heeft voldaan.
- A.9.4 Indien de ter zake relevante overheidsvoorschriften zich na het sluiten van de overeenkomst wijzigen, kan dat You Know niet toegerekend worden en kan Opdrachtgever daaraan geen recht ontlenen om te reclameren.
- A.9.5 In geval Opdrachtgever met inachtneming van het hiervoor in de artikelen A.9.1 tot en met A.9.4 bepaalde reclameert en zijn reclame door You Know gegrond wordt bevonden, zal You Know naar haar keuze de uitvoering van de opdrachten aanpassen of een prijsreductie verlenen.
- A.9.6 Indien in andere gevallen dan hiervoor vermeld aan een klacht aandacht wordt geschonken, geschiedt dit geheel onverplicht. Voor andere rechtsverhoudingen kunnen daaraan geen rechten worden ontleend.

A.10 Intellectuele eigendomsrechten

- A.10.1 You Know behoudt zich alle rechten van intellectueel eigendom voor in de meest ruime zin en in de meest volledige omvang, in het bijzonder auteursrechten op werken als bedoeld in artikel 10 van de Auteurswet, op Producten en Diensten die voortvloeien uit en/of samenhangen met de opdracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever erkent dat You Know ter zake rechthebbende is.
- A.10.2 Opdrachtgever heeft het recht de door You Know geleverde Producten en Diensten te gebruiken voor eigen gebruik, mits hij voldaan heeft aan zijn financiële verplichtingen jegens You Know. Ieder ander gebruik is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van You Know. Opdrachtgever verbindt zich jegens You Know om op generlei wijze (met uitzondering van het toegestane gebruik), direct of indirect, genoemde intellectuele eigendomsrechten te schenden of aan te tasten door gebruikmaking of anderszins.

A.10.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan deze rechten zonder de schriftelijke toestemming van You Know geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen of in een gemeenschap, vennootschap of rechtspersoon in te brengen dan wel de door You Know geleverde Producten en Diensten aan derden in gebruik te geven.

A.10.4 You Know behoudt zich het recht voor de in het kader van de uitvoering van een opdracht vergaarde kennis en ervaring voor andere doeleinden te gebruiken.

A.11 Geheimhouding

A.11.1 Partijen verbinden zich jegens elkaar tot volledige geheimhouding van alles wat hen ter kennis komt op welke wijze dan ook met betrekking tot de opdracht in de meest brede zin, derhalve met inbegrip van, maar niet beperkt tot: ideeën, producten, processen, werkwijzen, werkzaamheden, knowhow en intellectuele eigendomsrechten. Deze geheimhoudingsplicht duurt voort tot 5 jaar na beëindiging van de relatie tussen partijen.

A.11.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatiegegevens: - die van publieke bekendheid zijn, anders dan door toedoen van een der partijen (direct of indirect); - die zijn vrijgegeven ingevolge een wettelijke verplichting of een rechterlijke beslissing, waartegen niet meer in beroep kan worden gegaan; - ten aanzien waarvan de andere partij schriftelijk ontslag uit de geheimhoudingsplicht verleent.

A.12 Overtreding/boete

A.12.1 De partij die de in artikelen A.10.1, A.10.2, A.10.3 en A.11.1 neergelegde verplichtingen c.q. verboden schendt, zal de ander een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000,- per overtreding moeten betalen, alsmede een onmiddellijk opeisbare boete van € 500,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op schadevergoeding.

A.12.2 Overtreding van de hiervoor genoemde verbods- en gebodsbepalingen door een derde, waarmee de betreffende partij in betrekking staat (bijvoorbeeld door direct of indirect aandelenbezit of door een positie, die rechtstreeks of indirect uitoefenen van invloed mogelijk maakt), of door een werknemer, zal worden beschouwd als overtreding van zulk een bepaling door die partij zelf.

A. 13 Aansprakelijkheid

A.13.1 De aansprakelijkheid van You Know voor schade als gevolg van enige tekortkomingen in de nakoming van haar verbintenis(sen) jegens Opdrachtgever is beperkt: - in geval van prijzen op basis van nacalculatie tot het door You Know begrote bedrag, en - in geval van een vaste prijs tot het overeengekomen bedrag. Indien de overeenkomst een looptijd heeft langer dan één jaar, wordt het begrote c.q. overeengekomen bedrag als bedoeld in de vorige zin, beperkt tot een periode van één jaar. Voor vervolgschade is You Know nimmer aansprakelijk.

A.13.2 Opdrachtgever vrijwaart You Know tegen aanspraken van derden ter zake van schade als gevolg van door You Know geleverde Producten en Diensten, indien en voor zover de schade veroorzaakt is door nalatigheid van Opdrachtgever, ondergeschikten van Opdrachtgever, of van anderen die Opdrachtgever in het kader van met een derde gesloten overeenkomst(en) heeft gebruikt.

A.13.3 Indien You Know op verzoek van Opdrachtgever samenwerkt met een derde of op diens verzoek overeenkomstig artikel B.3.4 een derde inschakelt bij de uitvoering van de opdracht, is You Know niet aansprakelijk voor het door deze derde geleverde resultaat en/of handelen en/of nalaten door deze derde(n) en kan schade niet worden verhaald op You Know.

A.14 Ontbinding/opschorting

- A.14.1 You Know is bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, schriftelijk, op grond van gewichtige reden(en) te ontbinden of op te schorten, indien: - Opdrachtgever in strijd handelt met enige bepaling van de overeenkomst tussen partijen en zulk een verzuim niet binnen 14 dagen na verzenddatum van de ingebrekestelling is opgeheven, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding; - Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet; - het faillissement van opdrachtgever wordt aangevraagd; - de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd; - op enig vermogensbestanddeel van opdrachtgever beslag wordt gelegd; - een onderhands akkoord wordt aangeboden. In deze gevallen is iedere vordering op Opdrachtgever inclusief het geheel factuurbedrag direct opeisbaar, zonder dat You Know tot schadevergoeding gehouden is, onverminderd haar rechten op nakoming en/of schadevergoeding.
- A.14.2 In alle gevallen waarin Opdrachtgever er rekening mee moet houden zijn verplichtingen jegens You Know niet te kunnen nakomen, is hij verplicht dit direct telefonisch aan You Know te melden en deze melding schriftelijk te bevestigen.

A. 15 Partiële nietigheid

- A. 15.1 Indien één of meer bepalingen uit de overeenkomst met Opdrachtgever niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de ongeldige bepalingen geldt een passende regeling, die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economisch resultaat op juridisch effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert.

A. 16 Toepasselijk recht

- A.16.1 Op overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

A.17 Bevoegd rechter

- A.17.1 Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de tussen Opdrachtgever en You Know gesloten overeenkomsten dan wel van andere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door middel van arbitrage dan wel door de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.
- A.17.2 Voordat één der partijen een geschil aan de rechter ter beoordeling voorlegt, zullen partijen op managementniveau het gerezen geschil uitputtend door middel van probleemoplossend onderhandelen trachten op te lossen.
- A.17.3 Partijen zullen een tussen hen gerezen geschil als strikt vertrouwelijk beschouwen en hierover naar derden toe geen uitspraak doen.

B TRAINING EN DIENSTVERLENING

B.1 Toepasselijkheid

- B.1.1 De in deze afdeling B vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling A) uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien You Know aan Opdrachtgever bepaalde Diensten (anders dan softwarediensten) of training levert.

B.2 Facturering

- B.2.1 Indien er voor een dienst geen vaste prijs is afgesproken, zal na afloop van elke maand, de tijd die aan een opdracht is besteed, vermeerderd met alle in dezelfde genoemde periode gemaakte onkosten, worden gefactureerd.

B.3 Uitvoering van de opdracht

- B.3.1 You Know zal de opdracht naar beste inzicht en kunnen uitvoeren.
- B.3.2 De in de aanbieding en/of de opdrachtbevestiging genoemde c.q. overeengekomen termijn van uitvoering van de opdracht geldt niet als fatale termijn, ook niet indien deze door Opdrachtgever uitdrukkelijk is aanvaard. Bij niet-tijdige uitvoering is You Know dan ook eerst na schriftelijk ingebrekestelling, waarin een termijn van nakoming wordt verleend van één week, in verzuim.
- B.3.3 De genoemde c.q. overeengekomen termijn van uitvoering wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, automatisch verlengd met de periode(n) gedurende welke: - er sprake is van vertraging, tengevolge van enige de uitvoering tijdelijk verhinderde omstandigheid, ongeacht of deze You Know kan worden toegerekend;
- Opdrachtgever in één of meer verplichtingen jegens You Know uit welke hoofde dan ook, ongeacht of de redenen daarvoor gegrond zijn of niet, tekort schiet of er gegronde vrees bestaat dat hij daarin tekort zal schieten;
- Opdrachtgever You Know niet in staat stelt de overeenkomst uit te voeren; deze situatie doet zich onder andere voor indien Opdrachtgever in gebreke blijft You Know de benodigde gegevens, zaken of faciliteiten ter beschikking te stellen.
- B.3.4 You Know is bevoegd, zonder toestemming van de Opdrachtgever, de opdracht uit te laten voeren door (een) derde(n), indien zulks geen afbreuk doet aan de overeengekomen kwaliteit.

B.4 Wijzigingen in de opdracht

- B.4.1 Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht van welk aard ook, dienen schriftelijk door You Know aanvaard te worden. Indien dit een hogere prijs veroorzaakt dan voorzien in de aanbieding c.q. opdrachtbevestiging, is You Know gerechtigd de prijs dienovereenkomstig te verhogen. Veranderingen in de opdracht welke vermindering van de kosten ten gevolge hebben, zullen aanleiding geven tot dienovereenkomstige aanpassing van de overeengekomen prijs. De oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering komt door de wijziging te vervallen.
- B.4.2 Indien blijkt dat uitvoering van de opdracht niet kan leiden tot het door de Opdrachtgever beoogde resultaat, zal You Know direct de Opdrachtgever daarvan in kennis stellen en in overleg treden over het vervolg. You Know behoudt in dat geval aanspraak op de overeengekomen prijs, tenzij schriftelijk een andersluidende afspraak is gemaakt.

B.5 Trainingen

- B.5.1 Tenzij anders is bepaald of overeengekomen geldt, dat de ter zake van een training verschuldigde bedragen moeten zijn voldaan voor aanvang van de training. Bij annulering tot 14 dagen voor aanvang is een percentage van 50% hiervan verschuldigd. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang is het volledige bedrag verschuldigd.

- B.5.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van You Know aanleiding geeft, is You Know gerechtigd een training te annuleren, te combineren met één of meer andere trainingen, of deze op een later tijdstip te laten plaatsvinden.

B.6 Annulering

- B.6.1 In geval van opzegging door Opdrachtgever, welke niet aan You Know is toe te rekenen, zijn alle door You Know ter zake van de order c.q. opdracht gemaakte kosten opeisbaar, met een minimum van 10% van de hoofdsom.

C GEBRUIKSRECHT VAN SOFTWAREDIENSTEN

C.1 Toepasselijkheid

- C.1.1 De in deze afdeling C vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling A) uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien You Know aan Opdrachtgever een gebruiksrecht verleent op één of meerdere softwarediensten.

C.2 Definities

- C.2.1 In deze afdeling wordt verstaan onder:
Gebruiksrecht: Het door You Know krachtens een licentieovereenkomst aan Opdrachtgever verstrekte recht om, met inachtneming van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, de softwaredienst(en) te doen gebruiken.
Licentieovereenkomst: De door You Know met Opdrachtgever in welke vorm dan ook gesloten overeenkomst met betrekking tot beschikbaarstelling van de softwaredienst(en).
Softwaredienst: Een elektronische dienst die You Know aan Opdrachtgever levert, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot het aanbieden van informatie, computerprogramma's of databanken "op afstand".

C.3 Specificaties en gebruik

- C.3.1 De softwaredienst zal aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op de wijze als bepaald in de specificaties die door You Know aan Opdrachtgever bekend worden gemaakt, en die met de totstandkoming van de Licentieovereenkomst worden aanvaard.
- C.3.2 Tijdig voor het moment van beëindiging van de Licentieovereenkomst, zullen You Know en Opdrachtgever in overleg treden om te bezien op welke wijze de gegevens aan de Opdrachtgever worden teruggegeven. Indien de licentieovereenkomst eerder eindigt, bijvoorbeeld in het geval van faillissement van You Know, geeft deze de gegevens onmiddellijk terug op de wijze als door de Opdrachtgever wordt aangegeven.
- C.3.3 You Know is gerechtigd de inhoud van de softwaredienst(en) te wijzigen zonder Opdrachtgever daarvan expliciet op de hoogte te stellen, voor zover het wijzigingen betreft die de hoofdfunctionaliteit van het systeem niet aantasten.
- C.3.4 Opdrachtgever is verplicht de softwaredienst zorgvuldig te gebruiken en te beheren met inachtneming van de aanwijzingen en instructies die door of vanwege You Know worden verstrekt. Opdrachtgever zal daartoe aan door Opdrachtgever aangewezen personen het gebruik van de softwaredienst toestaan (onder andere) door het toekennen en verspreiden van toegangscode's.

- C.3.5 Onverminderd overige bepalingen aan deze Algemene Voorwaarden is het Opdrachtgever slechts toegestaan zich tot de informatie, opgenomen in de softwaredienst, toegang te verschaffen met inachtneming van het bepaalde in de relevante Licentieovereenkomst met betrekking tot de softwaredienst. De op deze wijze verkregen informatie is beperkt tot de interne bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Het Gebruiksrecht is niet overdraagbaar en niet exclusief, tenzij partijen hierover afwijkende afspraken maken.
- C.3.6 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de in een softwaredienst voorkomende aanduidingen omtrent het makerschap en/of het vertrouwelijke karakter van de softwaredienst en/of enige verwijzingen naar You Know, te wijzigen of te verwijderen.

C.4 Implementatie; risico

- C.4.1 You Know is nimmer aansprakelijk voor enige door Opdrachtgever geleden schade, welke het gevolg is van een onjuiste implementatie van de softwaredienst(en) door Opdrachtgever.

C.5 Garantie en aansprakelijkheid

- C.5.1 Ter zake van aansprakelijkheid voor gebreken in de softwaredienst you-know.nl geldt in afwijking van artikel A.13 het bepaalde in dit artikel. Van een gebrek in de zin van dit artikel is uitsluitend sprake indien de softwaredienst niet beschikbaar is. You Know garandeert dat de softwarediensten 99% van de tijd beschikbaar zijn.
- C.5.2 You Know garandeert niet dat de softwarediensten altijd geheel foutloos zijn en zonder onderbrekingen kunnen werken. Uiteraard streeft You Know naar foutloze diensten en naar continuïteit van haar dienstverlening. Optredende fouten die het functioneren van het systeem blokkeren worden met de hoogste prioriteit en in ieder geval binnen 1 werkweek opgelost.