

ijk®



Algemene voorwaarden IJK



Deze algemene voorwaarden (hierna: Algemene Voorwaarden) zijn van toepassing op alle door IJK aan de andere partij (hierna: de Opdrachtgever) uitgebrachte aanbiedingen, offertes, alle tussen IJK en Opdrachtgever (hierna: de Partijen en elke afzonderlijk een Partij) gesloten Overeenkomsten (inclusief een plan van aanpak) alsmede alle nog tussen Partijen te sluiten overeenkomsten en overige contractuele verbintenissen.

Onder IJK wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan IJK B.V. en alle (meerderheids-) dochter onderneming en iedere andere aan IJK B.V. gelieerde onderneming, die voor zichzelf aan de andere Partij deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

## 1 DEEL I ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

#### 1. IJK

IJK B.V. en iedere (meerderheids-) dochter onderneming en iedere andere aan IJK B.V. gelieerde onderneming die deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

#### 2. Opdrachtgever

Iedere natuurlijke of rechtspersoon door wie een opdracht is verleend aan IJK c.q. die met IJK een overeenkomst is aangegaan tot het verrichten van diensten.

#### 3. Opdracht

De overeenkomst van opdracht, tussen IJK en opdrachtgever, krachtens welke diensten worden verricht.

#### 4. BPO-Dienstverlening

De door IJK uit hoofde van de BPO-SLA te verlenen diensten (Software daarvan uitgezonderd), inclusief eventueel overeen te komen meerwerk. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is sprake van een inspanningsverplichting aan de zijde van IJK.

#### 5. Koper

Iedere wederpartij van IJK waarmee een overeenkomst tot gebruik van softwareproducten wordt gesloten.

#### 6. Softwareproducten

Verzamelnaam voor de besturings- en toepassingsprogramma's, methoden, regels en bijbehorende data en documentatie, gericht op het bestuurd doen functioneren van een computersysteem, en meer in het bijzonder, de verzameling programma's die tezamen het besturingssysteem vormen.

#### 7. Levering

Het afleveren of, al dan niet via internet, ter beschikking stellen van softwareproducten op het op de factuur vermelde afleveringsadres in Nederland, alsmede het verlenen van toegang aan de koper tot het gebruik van softwareproducten.

#### 8. Overeenkomst tot gebruik

De overeenkomst tussen IJK en koper, tot gebruik van softwareproducten.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle door IJK gedane aanbiedingen, aanvragen van opdrachten, mededelingen en gesloten overeenkomsten van opdracht, voor zover IJK daarvan niet uitdrukkelijk en schriftelijk heeft afgeweken.
2. Eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door IJK uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door IJK van documenten van Opdrachtgever waarop (bijvoorbeeld voorgedrukt op briefpapier) zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.
4. Indien ter zake van de communicatie met Opdrachtgever wordt verwezen naar schriftelijk overeengekomen afspraken, dan wordt daarmee uitsluitend bedoeld briefverkeer, email of digitale communicatie via de klantportal van IJK.

### Artikel 3 Vrijblijvendheid offertes, aanbiedingen en mededelingen

1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zijn alle door IJK gedane offertes, aanbiedingen en mededelingen vrijblijvend.

2. Indien geen geldigheidstermijn is aangegeven, zijn offertes gedurende 30 dagen geldig.
3. De bij een offerte, aanbieding of mededeling behorende brochures, prijslijsten en alle daarbij verstrekte gegevens gelden als een benadering en kunnen gewijzigd worden zonder voorafgaand bericht, tenzij IJK uitdrukkelijk heeft verklaard dat deze als een exacte opgave zijn te beschouwen.

#### Artikel 4 Totstandkoming overeenkomst van opdracht

1. De overeenkomst van opdracht komt, voor zover nodig met terugwerkende kracht, tot stand op het moment dat en voor zover IJK de schriftelijke bevestiging dat de opdracht is aanvaard aan opdrachtgever heeft verzonden c.q. de overeenkomst door opdrachtgever is ondertekend en door IJK is terugontvangen. Bij gebreke van een schriftelijke bevestiging of overeenkomst, blijkt totstandkoming van de overeenkomst uit het door IJK uitvoering geven aan de gegeven opdracht.
2. De overeenkomst tot gebruik van softwareproducten komt, voor zover nodig met terugwerkende kracht, tot stand op het moment dat en voor zover IJK de schriftelijke bevestiging dat de opdracht is aanvaard aan de koper heeft verzonden c.q. de gebruikersovereenkomst door de koper is ondertekend en door IJK is terugontvangen. Bij gebreke van een schriftelijke bevestiging of gebruikersovereenkomst, blijkt totstandkoming van de overeenkomst uit het door IJK beschikbaar stellen van de softwareproducten.
3. Het staat partijen vrij om de totstandkoming van de overeenkomst van opdracht met andere middelen te bewijzen.
4. Aanvullingen en wijzigingen van de overeenkomst van opdracht kunnen slechts schriftelijk geschieden.
5. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle in de overeenkomst genoemde bedragen gesteld in Nederlandse valuta.
6. Partijen zijn gehouden de verplichtingen die voortkomen uit de overeenkomst, stipt en volledig na te komen.
7. Aanbiedingen kunnen door kopers en opdrachtgevers zowel mondeling als schriftelijk en zowel uitdrukkelijk als stilzwijgend worden aanvaard. Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan.

#### Artikel 5 Prijs

1. Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen, al dan niet van overheidswege.
2. IJK behoudt zich het recht voor om de tarieven voor haar diensten op 1 januari van ieder jaar aan te passen conform het prijsindexcijfer voor de CAO- lonen die het Centraal Bureau voor de Statistiek jaarlijks publiceert.
3. IJK behoudt zich het recht voor om de tarieven voor haar softwareproducten op 1 januari van ieder jaar aan te passen conform het prijsindexcijfer voor de CAO- lonen die het Centraal Bureau voor de Statistiek jaarlijks publiceert. Een prijswijziging zal 3 maanden voor de ingangsdatum worden gecommuniceerd.
4. Indien de hoogte van het tarief gekoppeld is aan een bepaalde waarde of grootte is de koper gehouden jaarlijks per 1 januari opgave te doen van die bepaalde waarde of grootte in verband met de na-facturatie.
5. In geval van aantoonbare wijziging van een of meer van de kostprijsbepalende factoren zoals inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, heffingen, rechten, lasten, vrachten en dergelijke na totstandkoming van de overeenkomst, is IJK gerechtigd de overeengekomen prijzen dienovereenkomstig te wijzigen, een en ander voor zover zulks niet bij de wet verboden is, en ongeacht of de wijziging voor IJK al dan niet voorzienbaar was ten tijde van het sluiten van de overeenkomst.
6. In uitzonderlijke gevallen kan een tariefswijziging, anders dan bepaald in het voorgaande leden van dit artikel, plaatsvinden.
7. Prijsverhogingen met een maximum van 10% gegrond op een van de voorgaande leden geven de wederpartij niet het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij de prijsverhoging plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.

#### Artikel 6 Facturering en betaling

1. Opdrachtgever/koper is te allen tijde gehouden elke door IJK ingediende factuur te voldoen binnen 30 dagen na dagtekening van de factuur zonder enige aftrek, korting of verrekening overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities, tenzij tussen opdrachtgever en IJK schriftelijk anders is overeengekomen.
2. IJK is gerechtigd ter zake van het verrichten van diensten en verkoop van softwareproducten (gedeeltelijke) vooruitbetaling te verlangen door middel van een aan IJK verstrekte machtiging tot automatische incasso. In geval van automatische incasso dient opdrachtgever zorg te dragen voor voldoende saldo op zijn rekening alsmede dient opdrachtgever een machtiging te verlenen aan IJK om de verschuldigde bedragen van de rekening van opdrachtgever af te schrijven.
3. Indien op grond van feiten en omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting zal voldoen, heeft IJK het recht om een bankgarantie te verlangen.

4. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de in lid 1 bedoelde termijn heeft voldaan alsmede indien automatische afschrijving als bedoeld in lid 2 door toedoen van opdrachtgever niet mogelijk is, is opdrachtgever, na afloop van de termijn in lid 1, zonder dat een ingebrekestelling of aanmaning ter zake nodig is, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1 % per kalendermaand of indien hoger, de wettelijke rente. Een gedeelte van een kalendermaand geldt in dit verband als een hele kalendermaand.
5. De in het bezit van IJK zijnde door IJK aan opdrachtgever verzonden factuur geldt als volledig bewijs van de verschuldigdheid van de rente en de dag, waarop de renteberekening aanvangt.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 4 heeft IJK de bevoegdheid om in geval van achterstalligheid door opdrachtgever de verdere uitvoering van de overeenkomst van opdracht op te schorten of deze, voor zover nog niet uitgevoerd, door middel van een schriftelijke verklaring, te ontbinden. Een en ander laat haar recht op schadevergoeding onverlet.
7. Opdrachtgever dient de factuur meteen nauwgezet te controleren. Reclames inzake (de hoogte van) de factuur dienen binnen 8 dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk aan IJK te worden kenbaar gemaakt. Na het verstrijken van de termijn heeft opdrachtgever zijn (eventuele) rechten verwerkt. Een reclame doet niet af aan de betalingsverplichting.
8. Alle kosten van inning, waaronder begrepen de volledige kosten van rechtsbijstand, zowel in als buiten rechte – door wie ook verleend – komen geheel voor rekening van opdrachtgever. Deze kosten zullen, zodra rechtsbijstand door IJK is ingeroepen respectievelijk de vordering door IJK ter incasso uit handen is gegeven, zonder enig nader bewijs in rekening worden gebracht en door opdrachtgever verschuldigd zijn.

## Artikel 7 Levering

1. De softwareproducten zullen tegen de overeengekomen tarieven worden geleverd.
2. Indien overschrijding van de afgesproken levertijd dreigt zal dit zo spoedig mogelijk worden meegedeeld aan de koper. In geval van overmacht aan de zijde van IJK, in de zin van artikel 18 van deze algemene voorwaarden, zal de termijn worden verlengd met de termijn van die overmacht. De afgesproken levertijden zijn nimmer te beschouwen als fatale termijn. Overschrijding van de levertijd geeft de koper derhalve geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst of op schadevergoeding, tenzij sprake is van grove schuld aan de zijde van IJK.
3. IJK is gerechtigd de levering op te schorten, waaronder mede verstaan wordt het blokkeren van de toegang tot softwareproducten, indien de koper enige betalingsverplichting niet of niet tijdig nakomt.
4. Voor wat betreft de levering van AFAS Online volgt IJK de standaard SLA van AFAS Online.
5. Voor wat betreft de levering van softwareproducten van partners door IJK, volgt IJK de standaard SLA van haar partners voor de desbetreffende softwareproducten.

## Artikel 8 Informatie

1. Indien van de zijde van IJK (bijvoorbeeld door backoffice-teams, door salespersoneel, of door consultants) aan medewerkers van Opdrachtgever advies wordt verstrekt op het gebied van arbeidsvoorwaarden, cao's, fiscaliteit, wet- en regelgeving en/of andere onderwerpen van juridische aard, wordt dat gedaan onder voorwaarde en in de verwachting dat Opdrachtgever de adviezen verifieert of door deskundigen laat verifiëren. IJK aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de juistheid en/of volledigheid van adviezen.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk en draagt zorg voor het op een dusdanig tijdstip nemen van beslissingen aangaande vragen, onduidelijkheden en/of te maken keuzes op fiscaal gebied en alle andere zaken die tot zijn verantwoording behoren, zodanig dat hierdoor een ongehinderde voortgang van de uitvoering van de BPO-Dienstverlening wordt gewaarborgd.
3. Ingeval IJK genoodzaakt is extra werkzaamheden te verrichten c.q. extra kosten moet maken die het gevolg zijn van het feit dat Opdrachtgever dan wel een door haar ingeschakelde derde zonder voorafgaande instemming van IJK bij de uitvoering van haar werkzaamheden afwijkt van het bepaalde in de BPO-SLA, of veroorzaakt zijn doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie aan IJK heeft verstrekt, is IJK gerechtigd de uitgevoerde extra werkzaamheden c.q. extra kosten als meerwerk tegen de dan gehanteerde tarieven van IJK aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

## Artikel 9 Intellectuele eigendom diensten (services)

1. IJK behoudt zich te allen tijde de industriële en intellectuele eigendomsrechten voor met betrekking tot producten en diensten van de geest en/of de resultaten die IJK in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever gebruikt of gebruikt heeft.

2. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van IJK is het opdrachtgever niet toegestaan de in het eerste lid bedoelde producten en diensten, waaronder begrepen werkwijzen, adviezen en (model)contracten, te vermenigvuldigen, te openbaren, aan derden ter beschikking te stellen en/of te exploiteren.

## **Artikel 10 Intellectuele eigendomsrechten softwareproducten (software)**

1. Indien krachtens deze algemene voorwaarden softwareproducten aan de koper worden geleverd, waaronder te verstaan programmatuur, welke op enigerlei wijze in voor de computer c.q. besturingsunit leesbare vorm is vastgelegd, met de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel te verstrekken nieuwe versies, dan geschiedt zulks op basis van een niet exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op deze softwareproducten.
2. Het eigendom van – en alle rechten van intellectuele eigendom op – de (door IJK vervaardigde) softwareproducten blijft te allen tijde bij IJK en/of de toeleverancier van IJK die IJK het recht heeft verleend de softwareproducten aan de koper ter beschikking te stellen. Eventuele aanduidingen van auteursrecht mogen niet door de koper worden verwijderd. De koper is ermee bekend dat de softwareproducten vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van IJK en/of de toeleverancier kunnen bevatten en zal ervoor zorg dragen dat de softwareproducten geheim worden gehouden en niet aan derden bekend worden gemaakt. Het staat IJK vrij technische maatregelen te nemen ter bescherming van de softwareproducten.
3. Opdrachtgever is niet gerechtigd de programmatuur en documentatie te vervreemden, te bezwaren dan wel, in (sub)licentie te verstrekken. Opdrachtgever zal de Programmatuur of de in de onderhavige bepaling genoemde zaken niet verveelvoudigen, openbaar maken of daarvan kopieën vervaardigen. Het is Opdrachtgever toegestaan om kopieën te maken van de gebruikshandleiding voor intern gebruik.
4. Eventuele broncodes van de softwareproducten wordt niet aan de koper ter beschikking gesteld.
5. Indien Opdrachtgever of koper met een andere entiteit fuseert, of de zeggenschap dan wel de eigendom van haar onderneming direct of indirect voor meer dan 25% wijzigt dan is IJK gerechtigd om de softwarelicentie in te trekken.

## **Artikel 11 Eigendomsvoorbehoud en zekerheidstelling**

### **Softwareproducten**

1. Het eigendom van de geleverde softwareproducten berust bij IJK en/of berust bij een toeleverancier van IJK. Indien de intellectuele (eigendoms-)rechten bij een toeleverancier van IJK berusten, garandeert IJK gerechtigd te zijn de licentie voor het gebruik van softwareproducten te verlenen.
2. De licentie voor het gebruik van softwareproducten wordt pas aan de koper verleend zodra de koper al zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen is nagekomen. Indien een licentie is verleend en enige in de vorige zin bedoelde verplichting niet wordt nagekomen, alsmede ingeval van faillissement, surséance van betaling, liquidatie of ontbinding (van de onderneming) van de koper, is IJK gerechtigd de licentie zonder enige sommatie of ingebrekestelling in te trekken. In zodanig geval zal ook de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst zijn ontbonden, onverminderd het recht van IJK op schadevergoeding.

### **Hardware producten en media**

3. Het eigendom van de door IJK geleverde hardware producten en/of media gaat pas op de koper over zodra de koper al zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen is nagekomen. Ingeval van niet-nakoming van enige in de vorige zin bedoelde verplichtingen alsmede ingeval van faillissement, surséance van betaling, liquidatie of ontbinding van (de onderneming van) de koper, is IJK gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde hardware producten en/of media zonder enige sommatie of ingebrekestelling terug te nemen. In zodanig geval zal ook de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst zijn ontbonden, onverminderd het recht van IJK op schadevergoeding.
4. Zolang het eigendom van hardware producten en/of media niet op de koper is overgegaan, is de koper zonder schriftelijke toestemming van IJK niet gerechtigd de hardware producten en/of media in welke vorm dan ook te vervreemden, te bezwaren, te verpanden of anderszins in de macht van derden te brengen. IJK kan aan zodanige toestemming nadere voorwaarden verbinden.
5. Zolang het eigendomsvoorbehoud van kracht is, zal IJK gerechtigd zijn tot ongehinderde toegang tot de producten als bedoeld in de leden 3 en 4. De koper zal aan IJK alle medewerking verlenen teneinde IJK in de gelegenheid te stellen het in lid 3 opgenomen eigendomsvoorbehoud uit te oefenen door de terugneming van de producten.
6. Indien derden enig recht op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten als bedoeld in de leden 3 en 4 willen vestigen of doen gelden, dan is de koper verplicht IJK daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

### **Softwareproducten, hardware producten en media**

7. De koper is verplicht om medewerking te verlenen aan alle redelijke maatregelen die IJK ter bescherming van zijn eigendomsrecht met betrekking tot de producten wil treffen en welke de koper niet onredelijk hinderen in de normale uitoefening van zijn bedrijf.
8. IJK is voor en tijdens de uitvoering van de overeenkomst gerechtigd om, indien zij op goede gronden vreest dat de koper niet of niet tijdig in staat zal zijn om zijn betalingsverplichtingen jegens IJK na te komen, nadere betalingscondities te stellen dan wel de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten totdat de koper desgevraagd binnen de daartoe gestelde termijn voldoende zekerheid heeft gesteld voor de nakoming van zijn betalingsverplichtingen. Indien de koper hiermee in gebreke blijft, heeft IJK aan zijn leveringsplicht voldaan door de koper de producten tegen gelijktijdige betaling door de koper aan te bieden.

### **Artikel 12 Gebruiksrecht software**

1. Het gebruiksrecht van de koper omvat hetgeen in de overeenkomst tot gebruik is opgenomen omtrent het gebruik. In aanvulling op die overeenkomst zijn de navolgende leden 2 tot en met 9 van toepassing. Voor zover de leden 2 tot en met 9 in strijd komen met het bepaalde in de overeenkomst prevaleert de overeenkomst.
2. Noch het gebruiksrecht noch de rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst tot gebruik of van nadere overeenkomsten die daaruit mochten voortvloeien, mogen door de koper geheel of gedeeltelijk overgedragen worden zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van IJK.
3. Aan de toestemming bedoeld in lid 2 kan IJK voorwaarden verbinden. Overdrachten in strijd met het bepaalde in lid 2 zijn nietig.
4. Het is de koper niet toegestaan de softwareproducten te wijzigen, te vervreemden, te bezwaren of aan derden in gebruik af te staan of ten behoeve van derden te gebruiken.
5. Het is de koper niet toegestaan de bij de softwareproducten geleverde documentatie te kopiëren anders dan voor eigen gebruik.
6. Het is de koper niet toegestaan enig deel van de softwareproducten in licentie te geven, te verhuren of te leasen.
7. Het is de koper niet toegestaan de softwareproducten te reverse-engineeren, te decompileren, te disassembleren, te wijzigen, te vertalen, pogingen te ondernemen om de broncodes van de softwareproducten te ontdekken, of de softwareproducten als basis voor andere softwareproducten te gebruiken.
8. Het is de koper toegestaan slechts één reservekopie van de softwareproducten te maken en aan te houden. Onder reservekopie wordt in dit verband verstaan een medium waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn welke steeds is voorzien van dezelfde labels en identificaties als het oorspronkelijke exemplaar.
9. Bij overtreding van het in de leden 1 t/m 8 bepaalde alsmede van het in de overeenkomst tot gebruik bepaalde omtrent gebruik alsmede hetgeen is bepaald in artikel 10, lid 2, wordt de koper een direct opeisbare en niet voor matiging en/of verrekening vatbare boete aan IJK verschuldigd van € 10.000,- per overtreding, verhoogd met € 1000,- voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van IJK op volledige vergoeding van de door haar geleden schade.

### **Artikel 13 Garantie**

#### **Media en softwareproducten**

1. IJK garandeert dat de media via welke de softwareproducten worden gedistribueerd vrij zijn van gebreken gedurende een periode van dertig (30) dagen vanaf de datum van levering van de softwareproducten aan koper.
2. IJK garandeert niet dat de softwareproducten zonder meer zullen functioneren in een omgeving anders dan die bij het product zijn gedefinieerd.
3. IJK garandeert niet dat de softwareproducten voldoen aan de door de koper gestelde eisen, de werking van de softwareproducten ononderbroken zal zijn of dat de softwareproducten vrij van fouten zijn.

#### **Media, softwareproducten en hardwareproducten**

4. Garantie bepalingen welke door de toeleveranciers van IJK worden gehanteerd zijn tevens van toepassing op de koper. In geval van enig gebrek aan een door IJK geleverd product kan de koper rechtstreeks een beroep doen op vorenbedoelde garantie bepalingen van de toeleverancier van het desbetreffende product.

5. Voor het overige verleent IJK geen enkele garantie.
6. Gebreken aan geleverde softwareproducten welke onder de garantie vallen worden uitsluitend ter beoordeling aan IJK en/of de toeleverancier hetzij hersteld dan wel door nieuwe levering vervangen, indien de gebreken naar het oordeel van IJK en/of de toeleverancier te wijten zijn aan constructiefouten, de gebruikte materialen of de uitvoering waardoor deze voor de koper onbruikbaar zijn ter zake van de betreffende bestemming van de softwareproducten. Herstel of vervanging vindt plaats binnen een door IJK en/of de toeleverancier nader te bepalen termijn.
7. Alle garantieaanspraken vervallen indien de koper zonder toestemming van IJK wijzigingen in of reparaties aan het geleverde (laat) verricht(en), dan wel het geleverde niet nauwkeurig gebruikt overeenkomstig de gebruiksaanwijzingen, installatievoorwaarden of voorschriften, dan wel op andere wijze het geleverde onzorgvuldig behandelt, gebruikt en/of voor andere doeleinden gebruikt dan de daaraan gegeven oorspronkelijke bestemming.
8. Indien de koper niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan zijn contractuele verplichtingen jegens IJK, is IJK niet langer tot enige garantie hoe dan ook gehouden.
9. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van de garantie zullen door IJK aan de koper in rekening worden gebracht overeenkomstig de dan geldende tarieven.
10. Na afloop van de garantieperiode op grond van lid 1 en de garantieperiode zoals deze geldt bij toeleveranciers als bedoeld in lid 4 van dit artikel is IJK niet gehouden eventuele gebreken te herstellen of te vervangen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is gesloten dat zodanig herstel omvat.

## Artikel 14 Onderhoud

1. Onder onderhoud wordt verstaan hetgeen daaromtrent beschreven is in de onderhoudsovereenkomst of de daartoe strekkende bepalingen in de gebruikersovereenkomst zoals bedoeld in artikel 13 lid 10. Onderhoud kan zowel betrekking hebben op technische als op inhoudelijke verbetering van de softwareproducten, media en hardware.
2. Indien voor softwareproducten een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de softwareproducten onderhoud is inbegrepen, meldt de koper geconstateerde gebreken en/of gewenste verbeteringen gedetailleerd aan IJK. Na ontvangst van de melding zal IJK naar beste vermogen gebreken in de zin van lid 1 van dit artikel trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in een latere nieuwe versie van de softwareproducten. Een aangepaste versie zal afhankelijk van de urgentie op de door IJK te bepalen wijze en termijn aan de koper ter beschikking worden gesteld. IJK is gerechtigd tijdelijke oplossingen of probleem vermijdende restricties in de softwareproducten aan te brengen.
3. IJK kan haar gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van kopers fouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan IJK toe te rekenen oorzaken of indien de softwareproducten door anderen dan IJK zijn gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal IJK bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de softwareproducten deze aan de koper ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is IJK niet meer verplicht onderhoud te verrichten op de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een nieuwe versie kan IJK van de koper verlangen dat deze een nieuwe of aanvullende overeenkomst met IJK aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
5. Indien de koper niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met IJK is aangegaan, kan IJK door de koper niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

## Artikel 15 Klachten

1. De koper is verplicht de softwareproducten direct na levering te inspecteren of te doen inspecteren.
2. Eventuele klachten betreffende geconstateerde gebreken dienen uiterlijk binnen 8 dagen na levering schriftelijk aan IJK kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan elke aanspraak ter zake van zodanige gebreken vervalft.
3. Na het verstrijken van deze termijn wordt de koper geacht het geleverde te hebben goedgekeurd.
4. Indien de klacht bij gerechtelijk vonnis gegrond wordt bevonden, dan is IJK of de toeleverancier uitsluitend verplicht de ondeugdelijke softwareproducten te vervangen/repareren zonder dat de koper daarnaast enig recht kan doen gelden op welke vergoeding dan ook.
5. Het indienen van een klacht ontslaat de koper nimmer van zijn (betalings-) verplichtingen.



## Artikel 16 Aansprakelijkheid diensten (services)

1. IJK is niet aansprakelijk voor enige indirecte schade, daaronder begrepen winstderving, verlies van gegevens, (schade-)vorderingen van derden, boetes of naheffingen, gemiste opbrengsten of besparingen, reputatie- of imagoschade of andere indirecte schade of gevolgschade welke voortvloeit uit of in verband staat met het niet nakomen van enige verplichting van IJK, dan wel enig onrechtmatig handelen.
2. Opdrachtgever vrijwaart IJK voor eventuele claims van personeel van Opdrachtgever die verband houden met de dienstverlening van IJK ten behoeve van Opdrachtgever.
3. De verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en juistheid van de aangedragen gegevens, berust volledig bij opdrachtgever.
4. Opdrachtgever vrijwaart IJK voor eventuele claims van relaties van Opdrachtgever die verband houden met de dienstverlening van IJK ten behoeve van Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever zal tijdig de door IJK, in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst, noodzakelijk geachte informatie en medewerking verschaffen. Opdrachtgever staat er voor in dat de door haar aangeleverde informatie juist en volledig is en zal zorg dragen voor tijdige aanlevering.
6. IJK is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het door IJK niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij de uitvoering redelijkerwijs mag worden vertrouwd.
7. De aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door tekortkomingen wordt beperkt tot 50% van het bedrag van het honorarium dat IJK voor zijn werkzaamheden heeft ontvangen. Bij werkzaamheden die een langere looptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste 6 (zes) maanden.
8. Ter dekking van de aansprakelijkheid die voortvloeit uit lid 6 van dit artikel, heeft IJK een Bedrijfs- en Beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten, alsmede een fraudeverzekering.
9. Bij het inschakelen van derden door IJK, zal IJK steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. IJK is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.
10. Na een termijn van 3 (drie) maanden na beëindiging van de uit de overeenkomst voortvloeiende feitelijke werkzaamheden voor opdrachtgever, kan IJK niet meer aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade als bedoeld in lid 6.

## Artikel 17 Aansprakelijkheid en vrijwaring softwareproducten (software)

1. De door IJK aan de koper geleverde softwareproducten zijn vanaf het moment van feitelijke aflevering als bedoeld in artikel 1 lid 7 aan de koper volledig voor diens rekening en risico.
2. Behoudens IJK's aansprakelijkheid ingevolge enige wettelijke bepaling, sluit IJK iedere aansprakelijkheid uitdrukkelijk uit voor schade, uit welke hoofde dan ook ontstaan, daaronder begrepen doch niet beperkt tot alle (in)directe schade, zoals gevolgschade of bedrijfsschade, onder meer veroorzaakt door het niet of niet tijdig leveren van softwareproducten, eventuele onvolledigheden of fouten in de softwareproducten en bijbehorende bestanden of het verloren gaan van elektronische gegevens en informatie.
3. Indien en voor zover IJK, ondanks het gestelde in lid 2 van dit artikel, door de bevoegde rechter in enig geval toch aansprakelijk wordt gehouden, dan is de aansprakelijkheid van IJK jegens de koper uit welke hoofde dan ook in alle gevallen beperkt tot 50% van het factuurbedrag van het product over de maximale contractperiode, maar ten hoogste voor 12 maanden, met een maximum van € 20.000,--.
4. De koper vrijwaart IJK voor alle aanspraken van derden ter zake van schade waarvoor IJK krachtens het bepaalde in deze algemene voorwaarden niet aansprakelijk is.
5. De koper vrijwaart IJK voor schade welke voortvloeit uit onzorgvuldig gebruik dat de koper van de softwareproducten maakt dan wel uit enig ander gebruik van de softwareproducten in strijd met deze algemene voorwaarden.

## Artikel 18 Overmacht

1. IJK heeft het recht zich te beroepen op overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die al dan niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan IJK niet in staat is haar verplichtingen jegens opdrachtgever na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend begrepen storingen in de verbinding met internet, storingen in netwerken, werkstaking, bedrijfsbezetting, ziekte van een medewerker van IJK, vervoersstoringen van welke aard dan ook, een gebrek aan voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten, niet-voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan IJK afhankelijk is en alle overige zaken en aangelegenheden waarop IJK geen invloed heeft.

3. Extra kosten die voortvloeien uit inspanningen die IJK redelijkerwijs heeft moeten verrichten om de schade verder te beperken en die onder normale omstandigheden niet gemaakt zouden worden, komen voor rekening van de koper.
4. Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van IJK opgeschort. Ter zake van het reeds uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst blijft opdrachtgever tot betaling gehouden. Wanneer de overmacht situatie langer dan twee weken heeft geduurd, treden partijen in overleg over een zodanige aanpassing van de overeenkomst dat verdere uitvoering ervan voor beide partijen zinvol is.
5. Indien de medewerker van IJK verhinderd is vanwege ziekte, neemt IJK contact op met opdrachtgever om in onderling overleg tot invulling te komen van het gestelde in deze.
6. Indien het niet mogelijk is om in onderling overleg tot een oplossing te komen, bedoeld in de leden 4 en 5 van dit artikel, ligt de eindverantwoordelijkheid voor het nemen van een besluit bij IJK. IJK is niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen en/of gevolgcosten.
7. IJK behoudt zich het recht voor om 50% van het tarief voor ingeplande c.q. vastgelegde inzet te factureren ingeval sprake is van overmacht in de zin van lid 1, met uitzondering van ziekte of andere onvoorziene door IJK gelegitimeerde afwezigheid van de medewerker van IJK.

### **Artikel 19    Geheimhouding, privacy en AVG**

1. Partijen zullen strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie die hen ter kennis is gekomen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, tenzij bekendmaking is toegestaan of de wet of een rechter tot bekendmaking dwingt.
2. Partijen staan ervoor in dat alle personen die door hen direct of indirect worden ingeschakeld de in dit artikel genoemde verplichtingen nakomen.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het IJK toegestaan in een of meer (pers)berichten melding te maken van het aangaan van de Overeenkomst.
4. IJK neemt de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht bij het uitvoeren van haar werkzaamheden.
5. Voor zover de Overeenkomst verwerking van de persoonsgegevens door IJK met zich mee brengt fungeert IJK hierbij als verwerker. In die hoedanigheid zal IJK zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen en zal IJK meewerken aan het ondertekenen van een haar conveniërende verwerkersovereenkomst. Door het aangaan van de betreffende Overeenkomst geeft Opdrachtgever aan IJK opdracht om persoonsgegevens te verwerken, waaronder begrepen het gebruiken van geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens voor het doen van statistisch onderzoek naar (de kwaliteit van) haar dienstverlening. Andere verwerkingen zal IJK alleen uitvoeren in opdracht van Opdrachtgever of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat.
6. Opdrachtgever behoudt te allen tijde de eigendomsrechten op de persoonsgegevens. Na afloop van de Overeenkomst worden de data op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever verstrekt op een gangbare gegevensdrager. Eventuele kosten hiervoor zal IJK vooraf aan Opdrachtgever communiceren.
7. Alle medewerkers die handelen onder het gezag van IJK en toegang hebben tot de persoonsgegevens, zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht.
8. IJK zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten die ermee gemoeid zijn en zullen er mede op gericht zijn onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

### **Artikel 20 Governance salaris-en pensioenverwerkingsprocessen**

1. IJK beheerst de salaris en pensioenverwerkingsprocessen door middel van een stelsel van beheersmaatregelen op de invoer, het verwerkingsproces en de uitvoer. Daarnaast worden ook de IT processen voor salaris, pensioen, en HR systemen met een stelsel van beheersmaatregelen beheerst. Deze maatregelen zijn vastgelegd in een beheers raamwerk. De beheersmaatregelen worden jaarlijks getoetst door een onafhankelijke partij en vastgelegd in een ISAE3402 type II mededeling. Op verzoek van de Opdrachtgever zal IJK de conclusies van deze toetsing ter beschikking stellen. De gedetailleerde resultaten van deze toetsing kunnen worden ingezien door de Opdrachtgever en/of zijn accountant.
2. IJK behoudt zich het recht voor om de ISAE3402 type II mededeling te vervangen door een andere adequate en algemeen geaccepteerde verklaring en/of normenkader gebaseerd op nationale of internationale standaards.

3. IJK voert jaarlijks een risicoanalyse uit. Op basis van de uitkomsten van deze risicoanalyse worden de beheers doelstellingen bijgesteld en het beheers raamwerk hierop aangepast. Op verzoek van de Opdrachtgever kan IJK de beheers doelstellingen ter beschikking stellen.
4. IJK verlangt van haar leveranciers die direct betrokken zijn bij de salaris- en pensioenverwerkingsprocessen dat zij eveneens beschikken over een adequaat en toetsbaar stelsel van beheersmaatregelen. De aansluiting van deze beheersmaatregelen op die van IJK wordt jaarlijks getoetst.
5. Indien opdrachtgevers of kopers aan IJK verzoeken doen om dienstverlening aan te passen of informatie te verstrekken die niet past in het raamwerk van beheersmaatregelen, dan zal IJK opdrachtgever daarop wijzen. In het geval dat het gaat om wettelijke rechten van opdrachtgevers of kopers waaraan IJK moet meewerken, dan is IJK niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het verzoek van de opdrachtgever of koper. Opdrachtgever en koper vrijwaren in dat geval IJK.

### **Artikel 21 Het aangaan van een rechtstreekse arbeidsverhouding met de medewerker van IJK**

1. Indien opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht dan wel binnen 1 (één) jaar na beëindiging van de opdracht een rechtstreekse arbeidsverhouding wenst aan te gaan met de ingevolge die opdracht ter beschikking gestelde medewerker van IJK dan wel hem/haar anderszins werkzaamheden laat verrichten, dan is opdrachtgever aan IJK een vergoeding verschuldigd van 40% van het geldende opdrachtgevertarief van de betrokken medewerker voor de duur van de laatst gegeven opdracht met een maximum van 1 (één) jaar.

### **Artikel 22 Tussentijdse beëindiging**

1. Onverminderd het bepaalde in de overeenkomst heeft IJK het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst en zonder gehoudenheid tot enige schadevergoeding, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang tussentijds te beëindigen op het tijdstip waarop opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, voorlopige surséance van betaling aanvraagt of door beslaglegging, onder curatele stelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest, tenzij de curator of bewindvoerder de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.
2. Voorts heeft ieder der partijen het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang tussentijds te beëindigen, indien de andere partij enige overige verplichtingen uit deze overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt welke niet nakoming van zo ernstige aard is dat van haar handhaving van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd en de verzakende partij, na, indien vereist, deswege bij aangetekende brief in gebreke te zijn gesteld binnen een bij die ingebrekestelling gestelde redelijke termijn, nalatig blijft deze verplichting na te komen respectievelijk geëigende stappen te ondernemen om dit te corrigeren.
3. IJK heeft het recht de overeenkomst te beëindigen, indien de koper wijzigingen of uitbreidingen aan de softwareproducten of nieuwe versies daarvan heeft verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 12 lid 9 van deze voorwaarden.
4. Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst geschiedt schriftelijk aan de andere partij.

### **Artikel 23 Partiële nietigheid**

1. Indien enige passage in deze algemene voorwaarden of enig onderdeel van de overeenkomst te eniger tijd nietig mocht zijn, dan wel vernietigd mocht worden, dan blijven voor het overige de voorwaarden en overeenkomst in stand. Partijen zullen alsdan voor de nietige c.q vernietigde passage overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, die de bedoeling die de partijen met de overeenkomst en de voorwaarden hadden het dichts benadert.

### **Artikel 24 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
2. Elk geschil betreffende de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van deze overeenkomst of van nadere overeenkomsten of werkafspraken voortvloeiende uit deze overeenkomst, alsmede elk ander geschil ter zake van of in verband met de overeenkomst, hetzij juridisch hetzij feitelijk, zal ter beslechting aan de bevoegde rechter in het arrondissement te 's-Hertogenbosch worden voorgelegd.

3. Partijen kunnen overeenkomen dat een geschil, als in het voorgaande lid van dit artikel bedoeld, wordt onderworpen aan arbitrage volgens een op te maken akte van compromis of dat daarover een bindend advies wordt gevraagd.
4. Een geschil is aanwezig indien één der partijen zulks in een aangetekende brief aan de wederpartij kenbaar maakt.
5. Een geschil leidt niet tot het opschorten van de betalingsverplichtingen die volgen uit deze overeenkomst.

## **Artikel 25    Wijziging van de voorwaarden**

1. IJK behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging of aanvulling.
3. Indien opdrachtgever een wijziging of aanvulling niet wil accepteren, kan hij dit tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden schriftelijk kenbaar maken aan IJK, waarna partijen in overleg zullen treden.

## 2 DEEL II FACTURATIE EN AANVULLENDE CONDITIES

### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

#### 1. Reguliere loonfunctie

Alle medewerkers van een opdrachtgever die worden verlood via de salarisadministratie en die in enig jaar in de verloning meedraaien waarvoor een loonaangifte wordt gedaan.

#### 2. Overige loonfunctie

Alle overige medewerkers en personeelsleden van een opdrachtgever die in enig jaar niet in de verloning meedraaien en waarvoor geen loonaangifte wordt gedaan (ZZP'ers, stagiairs e.d.).

#### 3. Gebruiker

Gebruiker die toegang heeft tot het softwareproduct.

#### 4. Bepaling aantal gebruikers

Bij de bepaling van het aantal gebruikers, wordt uitgegaan van het aantal gebruikers dat mogelijk toegang heeft tot het softwareproduct. Of een gebruiker daadwerkelijk gebruik maakt van het softwareproduct, is niet bepalend voor het aantal gebruikers. De mogelijkheid om gebruik te maken van het softwarepakket is bepalend voor de telling van het totale aantal gebruikers.

### Artikel 2 Facturatiecondities RAP

1. De abonnementsprijzen van RAP worden bepaald op basis van het aantal gebruikers en de actuele prijsstaffel van RAP. Dit aantal wordt bij de start van de overeenkomst vastgesteld. Jaarlijks in december kunnen deze aantallen worden bijgesteld naar de actuele situatie.
2. Facturatie van de abonnementsprijzen van RAP geschied jaarlijks vooraf.

### Artikel 3 Facturatiecondities Softwareproducten algemeen

1. De abonnementsprijzen van softwareproducten worden bepaald op basis van het aantal gebruikers van het softwareproduct. Dit aantal wordt bij de start van de overeenkomst vastgesteld. Jaarlijks in december kunnen deze aantallen worden bijgesteld naar de actuele situatie.
2. Facturatie van de abonnementsprijzen van de softwareproducten geschied maandelijks vooraf.

### Artikel 4 Facturatiecondities Services-BPO

1. In de maand januari van ieder kalenderjaar stelt Opdrachtnemer het aantal reguliere loonfuncties en overige loonfuncties binnen Opdrachtgever voorlopig vast, op basis waarvan de maandelijks verschuldigde bedragen op het gebied van personeels- en salarisadministratie worden berekend.
2. In de maand december van ieder kalenderjaar stelt Opdrachtnemer het aantal verschillende reguliere loonfuncties dat in dat kalenderjaar in het salarissysteem opgenomen is geweest definitief vast, op basis waarvan een eindafrekening (na calculatie) op het gebied van personeels- en salarisadministratie voor dat jaar wordt gemaakt. Eventueel te verrekenen bedragen worden die maand verrekend.
3. De kosten voor de financiële administratie brengt Opdrachtnemer maandelijks in rekening op basis van tarieven zoals benoemd in de offerte.

### Artikel 5 Facturatiecondities Services-Consultancy

1. Implementaties: de vaste vergoedingen voor de implementatie van de software worden voor 50% in rekening gebracht bij de start van de implementatie. Voor implementaties lager dan € 25.000 wordt de resterende 50% in rekening gebracht na oplevering van de implementatie. Voor implementaties hoger dan € 25.000,- wordt de resterende 50% maandelijks in gelijke delen in rekening gebracht over de geplande duur van de implementatiewerkzaamheden.
2. Projecten: de vaste vergoedingen voor een project worden voor 50% in rekening gebracht bij de start van het project. Voor projecten lager dan € 25.000 wordt de resterende 50% in rekening gebracht na oplevering van

het project. Voor projecten hoger dan € 25.000,- wordt de resterende 50% maandelijks in gelijke delen in rekening gebracht over de geplande duur van het project.

3. De vergoedingen voor consultancy, niet zijnde een project of implementatiewerkzaamheden worden op nacalculatiebasis wekelijks achteraf gefactureerd.