



PROCESTOPPERS

Het kan altijd beter

ALGEMENE VOORWAARDEN

VERSIE 1.1 - MEI 2025





Algemene Informatie

Inleiding

Dit document bevat de Algemene Voorwaarden van Procestoppers B.V., een besloten vennootschap opgericht naar Nederlands recht. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten die Procestoppers levert, waaronder professionele consultancydiensten op het gebied van procesmanagement en -optimalisatie, evenals het aanbieden van een eigen BPM-Framework (Business Process Management) Solution (hierna: BPM-Framework) binnen Mavim Online. Met dit BPM-Framework stelt Procestoppers organisaties in staat hun bedrijfsprocessen te modelleren, analyseren, optimaliseren en beheren met behulp van de geavanceerde tools en inzichten van het Mavim platform.

Wie zijn wij?

Procestoppers B.V. is gespecialiseerd in het adviseren, begeleiden en optimaliseren van bedrijfsprocessen. Daarnaast bieden wij onze eigen BPM-Framework aan, waarmee organisaties hun processen kunnen modelleren, analyseren en verbeteren. Procestoppers staat ingeschreven bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer 97688851.

Wat zijn Algemene Voorwaarden en waarom zijn deze belangrijk?

Algemene Voorwaarden zijn de regels en afspraken die gelden wanneer u gebruikmaakt van onze service of producten. Met Algemene Voorwaarden zorgen wij voor duidelijkheid en transparantie. U weet precies waar u aan toe bent wanneer u met ons samenwerkt. Dit helpt om misverstanden te voorkomen en beschermt zowel uw belangen als die van Procestoppers.

Belangrijke onderwerpen in onze Algemene Voorwaarden

Onze Algemene Voorwaarden bevatten onder andere bepalingen over:

- De totstandkoming van overeenkomsten
- Uitvoering van opdrachten en leveringen
- Betalingsvoorwaarden
- Aansprakelijkheid en beperkingen
- Intellectueel eigendom
- Klachtenafhandeling en geschillenregeling
- Privacy en gegevensbescherming

Versiebeheer

Deze Algemene Voorwaarden zijn vastgesteld in mei 2025 en vervangen alle voorgaande versies. Procestoppers behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie is altijd beschikbaar via onze website. Bij wijzigingen wordt de nieuwe versie voorzien van een duidelijke versiedatum.

Contact

Heeft u vragen over onze Algemene Voorwaarden of wilt u een exemplaar ontvangen? Neem dan contact met ons op via de contactgegevens op onze website.



Inhoudsopgave

I. ALGEMENE BEPALINGEN	4
Artikel 1 Definities	4
Artikel 2 Toepasselijkheid	5
II. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST	7
Artikel 3 Aanbod	7
Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst	8
III. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST: CONSULTANCY	9
Artikel 5 Algemene uitgangspunten	9
Artikel 6 Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Wederpartij	11
Artikel 7 Adviezen en Rapportages	13
Artikel 8 Project- en Stuurgroepen	13
Artikel 9 Wijzigingen, aanpassingen en meerwerk	14
Artikel 10 (Op)levering en vertraging in de uitvoering	14
Artikel 11 Opschorting consultancydiensten	17
Artikel 12 Risico overgang	18
Artikel 13 Beperkingen en Aansprakelijkheid	18
Artikel 14 Vrijwaring	20
Artikel 15 Overdracht van rechten en plichten	21
IV. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST: LEVERING & IMPLEMENTATIE BPM- FRAMEWORK	22
Artikel 16 Algemene Uitgangspunten	22
Artikel 17 Wijzigingen, aanpassingen en meerwerk	23
Artikel 18 (Op)levering en vertraging in de uitvoering	24
Artikel 19 Opschorting	25
Artikel 20 Risico Overgang	26
Artikel 21 Beperkingen en Aansprakelijkheid	27
Artikel 22 Vrijwaring	29
Artikel 23 Overdracht van rechten en plichten	30



V. FINANCIËLE BEPALINGEN	31
Artikel 24 Vergoeding en Facturering	31
Artikel 25 Betaling	33
VI. EINDE VAN DE OVEREENKOMST EN DE GEVOLGEN DAARVAN	36
Artikel 26 Duur en Beëindiging	36
Artikel 27 Opzegging	36
Artikel 28 Ontbinding	37
Artikel 29 Overmacht	37
Artikel 30 Gevolgen Ontbinding	39
VII. EIGENDOMSVOORBEHOUD EN INTELLECTUEEL EIGENDOM	39
Artikel 31 Eigendomsvoorbehoud	39
Artikel 32 Intellectueel eigendom	40
VIII. VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING	42
Artikel 33 Vertrouwelijkheid en Geheimhouding	42
IX. PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING	43
Artikel 34 Algemene bepalingen	43
Artikel 35 Beveiliging	44
Artikel 36 Elektronische communicatie	46
X. SLOTBEPALINGEN	46
Artikel 37 Klachten	46
Artikel 38 Geschillenbeslechting	47
Artikel 39 Toepasselijk recht	47
Artikel 40 Wijzigingen	48
Artikel 41 Inwerkingtreding	48



Algemene Voorwaarden

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 | Definities

- 1.1. **Aanbod (Aanbieding):** elke Aanbieding in welke vorm dan ook van Procestoppers aan de Wederpartij voor het leveren van Services.
- 1.2. **Aansprakelijkheid:** de wettelijke of contractuele verplichting tot vergoeding van schade, zoals verder gespecificeerd in deze Algemene Voorwaarden.
- 1.3. **Aanvaarding:** De uitdrukkelijke of stilzwijgende instemming van de Wederpartij met het Aanbod van Procestoppers, waardoor een Overeenkomst tot stand komt. Aanvaarding kan plaatsvinden door ondertekening van een offerte, Schriftelijke bevestiging, of door het feitelijk gebruikmaken van de Service(s).
- 1.4. **Algemene Voorwaarden:** De Schriftelijke standaardbepalingen die door Procestoppers zijn opgesteld en van toepassing zijn op alle Aanbiedingen, Overeenkomsten en Service(s) tussen Procestoppers en de Wederpartij, waarin de rechten en plichten van partijen worden geregeld.
- 1.5. **Betaling:** het voldoen van het door de Wederpartij aan Procestoppers verschuldigde bedrag voor de overeengekomen Service(s), volgens de in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden vastgelegde voorwaarden.
- 1.6. **Levering:** het moment en de wijze waarop de Service(s) aan de Wederpartij ter beschikking worden gesteld, zoals overeengekomen in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.
- 1.7. **Opdracht:** een specifieke taak of activiteit die Procestoppers voor de Wederpartij uitvoert op basis van de Overeenkomst, waaronder consultancydiensten en/of implementatie van het BPM-Framework.
- 1.8. **Overeenkomst:** een overeenkomst tussen de Wederpartij en Procestoppers waarin de onderlinge rechten en verplichtingen met betrekking tot de Service(s) zijn vastgelegd. Een overeenkomst komt tot stand door Aanbod en Aanvaarding.
- 1.9. **Overmacht:** een situatie waarin nakoming van de Overeenkomst door Procestoppers of de Wederpartij geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend, wordt verhinderd door omstandigheden buiten de wil van partijen, zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden.



-
- 1.10. *Schriftelijk*:** elke vorm van communicatie op papier of elektronisch. Elektronische communicatie wordt geacht ontvangen te zijn op het moment van verzending, tenzij anders wordt aangetoond.
- 1.11. *Service(s)*:** de consultancydiensten op het gebied van procesmanagement en -optimalisatie, alsmede de levering en implementatie van het Mavim-gebaseerde BPM-Framework. De nadere inhoud en voorwaarden van deze Service(s) worden verderop in deze Algemene Voorwaarden beschreven.
- 1.12. *Wederpartij*:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst aangaat met Procestoppers en/of een Opdracht verstrekt en die heeft aanvaard dat deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op de Overeenkomst; in deze voorwaarden doorgaans aangeduid als: de Wederpartij.

Artikel 2 | Toepasselijkheid

2.1. Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Service(s) van Procestoppers, elke offerte/Aanbieding en Overeenkomst die tot stand komt tussen de Wederpartij en Procestoppers en alle rechtshandelingen die daaruit voortvloeien.

2.2. Beschikbaarstelling

Voordat een Overeenkomst tussen de Wederpartij en Procestoppers wordt gesloten, krijgt de Wederpartij deze Algemene Voorwaarden ter beschikking gesteld. Indien dit – om welke reden dan ook – niet mogelijk is, zal Procestoppers aan de Wederpartij te kennen geven op welke wijze de Wederpartij de Algemene Voorwaarden kan inzien. De Algemene Voorwaarden zijn standaard te raadplegen op de website van Procestoppers.

2.3. Beroep op de Algemene Voorwaarden

Procestoppers en alle ingeschakelde (rechts)personen (derden) die bij de uitvoering van een Opdracht en/of Overeenkomst van de Wederpartij zijn ingeschakeld, kunnen een beroep doen op deze Algemene Voorwaarden.

2.4. Aanvullende en vervolgoopdrachten

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van de Wederpartij.

2.5. Voorrang Nederlandse versie

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. In geval van vertaling prevaleert de Nederlandse tekst.



2.6. Uitsluiting voorwaarden de Wederpartij

De toepasselijkheid van eventuele inkoopvoorwaarden of algemene voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.7. Afwijking en voorrang

Eventuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig indien deze Schriftelijk dan wel elektronisch zijn overeengekomen en ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van Procestoppers. Deze Algemene Voorwaarden prevaleren boven en treden in de plaats van andere van toepassing verklaarde algemene voorwaarden, voor zover van deze Algemene Voorwaarden niet door de Wederpartij en Procestoppers uitdrukkelijk Schriftelijk is afgeweken.

2.8. Algemene Voorwaarden van derden

Indien Procestoppers producten of Service(s) van derden aan de Wederpartij ter beschikking stelt of toegang daartoe verleent als onderdeel van haar dienstverlening, zijn voor die specifieke producten of diensten de voorwaarden van de betreffende derden van toepassing. Deze voorwaarden van derden prevaleren boven de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden voor zover ze betrekking hebben op die specifieke producten of services. Procestoppers zal de Wederpartij informeren over de toepasselijkheid van deze voorwaarden van derden en waar deze kunnen worden ingezien.

2.9. Nietigheid of vernietiging van bepalingen

Indien een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn dan wel worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht. De Wederpartij en Procestoppers zullen alsdan in overleg treden om ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen nieuwe regels overeen te komen, waarin zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen tot uiting zullen komen.

2.10. Onduidelijkheden

Onduidelijkheden omtrent de inhoud van deze Algemene Voorwaarden of onderwerpen en/of situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld en uitgelegd naar de geest van deze Algemene Voorwaarden

2.11. Uitsluiting artikelen

De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.



II. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Artikel 3 | Aanbod

3.1. Vrijblijvend karakter Aanbod

Alle door Procestoppers gedane Aanbiedingen en andere uitingen, hetzij in de vorm van een offerte of anderszins, zijn vrijblijvend en herroepelijk, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is aangegeven.

3.2. Geldigheid Aanbod

Een Aanbod is slechts geldig indien dit Schriftelijk door Procestoppers wordt gedaan of Schriftelijk door Procestoppers wordt bevestigd.

3.3. Gebondenheid Aanbod

Procestoppers is slechts aan een Aanbod gebonden indien de Aanvaarding hiervan door de Wederpartij Schriftelijk binnen de opgegeven geldigheidsduur van het Aanbod is bevestigd of indien De Wederpartij binnen deze termijn geen bezwaren heeft opgegeven.

3.4. Recht op weigering

Desondanks behoudt Procestoppers zich het recht voor om een Overeenkomst met een potentiële Wederpartij te weigeren om een voor Procestoppers gegronde reden, zelfs als het Aanbod door de Wederpartij is geaccepteerd. Een redelijke grond voor weigering kan bijvoorbeeld zijn twijfel over de kredietwaardigheid van de Wederpartij, een (potentieel) belangenconflict, of onvoldoende capaciteit of middelen om de Opdracht naar behoren uit te voeren. Procestoppers zal een dergelijke weigering zo spoedig mogelijk, maar **uiterlijk binnen 5 werkdagen** na Aanvaarding van het Aanbod, Schriftelijk en met opgaaf van redenen aan de Wederpartij kenbaar maken. Indien de Aanvaarding afwijkt van het Aanbod, is Procestoppers daaraan niet gebonden

3.5. Inhoud en nauwkeurigheid

Het Aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Service(s). Elk Aanbod wordt zorgvuldig opgesteld en is gebaseerd op de informatie verstrekt door De Wederpartij. De beschrijving van het Aanbod is gedetailleerd zodat de Wederpartij in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. De Wederpartij staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Procestoppers verstrekte gegevens waarop Procestoppers haar Aanbod heeft gebaseerd. Procestoppers is niet aansprakelijk voor onjuistheden als gevolg van foutieve informatie van de Wederpartij. Indien blijkt dat de verstrekte informatie onjuist is, behoudt Procestoppers zich het recht voor om het Aanbod aan te passen.



3.6. Vergissingen en fouten

Eventuele vergissingen of fouten in het Aanbod binden Procestoppers niet. Evidente typfouten in het Aanbod binden Procestoppers eveneens niet. Onder “evidente typfouten” wordt verstaan: fouten die voor een gemiddelde lezer direct als zodanig herkenbaar zijn. Indien blijkt dat de verstrekte informatie onjuist is, heeft Procestoppers het recht om bijkomende kosten, zoals reiskosten, loonkosten en andere gerelateerde kosten, in rekening te brengen bij de Wederpartij.

Artikel 4 | Totstandkoming van de Overeenkomst

4.1. Aanvaarding Aanbod

De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Wederpartij het Aanbod, hetzij in de vorm van een offerte of anderszins, Schriftelijk heeft aanvaard of wanneer Procestoppers, of een door haar aangewezen derde, daadwerkelijk met de uitvoering van de Opdracht is begonnen, mits de Wederpartij daarvan op de hoogte is. Onder 'daadwerkelijk met de uitvoering van de Opdracht begonnen' wordt verstaan elke handeling die specifiek gericht is op het uitvoeren van de overeengekomen Service(s), zoals het maken van een planning, het reserveren van middelen of personeel, of het starten met voorbereidende werkzaamheden.

4.2. Bevestiging Aanvaarding

Indien de Wederpartij het Aanbod Schriftelijk heeft aanvaard, bevestigt Procestoppers onverwijld de ontvangst van de Aanvaarding van het Aanbod aan de Wederpartij.

4.3. Mondelinge Aanvaarding

Indien de Wederpartij het Aanbod heeft Aanvaard door mondeling (zowel telefonisch als in persoon) akkoord te geven op het Aanbod, wordt de bevestiging door Procestoppers per e-mail verzonden met daarin de beschrijving van de overeengekomen Service(s) en de prijsindicatie.

4.4. Bevoegdheid de Wederpartij

Indien de Wederpartij de Overeenkomst op naam van een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart deze door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De Wederpartij is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakomingen van de verplichtingen uit die Overeenkomst.

4.5. Kredietwaardigheidstoets

Procestoppers kan, binnen de wettelijke kaders, de Wederpartij verzoeken of deze aan zijn betalingsverplichting kan voldoen. Indien de Wederpartij hier niet aan voldoet, is Procestoppers gerechtigd om een Overeenkomst te weigeren of bijzondere voorwaarden aan de uitvoering te stellen.



4.6. Annulering

De Wederpartij is verplicht een reeds bevestigd Aanbod dan wel een tot stand gekomen Overeenkomst na te komen. Kosteloos annuleren is mogelijk binnen 48 uur na bevestiging van het Aanbod of totstandkoming van de Overeenkomst. Bij annulering na deze termijn gelden de volgende voorwaarden:

- **Tot 7 dagen voor aanvang** van de Service(s): 25% van de overeengekomen vergoeding;
- **Tot 3 dagen voor aanvang** van de Service(s): 50% van de overeengekomen vergoeding;
- **Minder dan 3 dagen** voor aanvang van de Service(s): 75% van de overeengekomen vergoeding;
- Op de dag van aanvang of tijdens de uitvoering van de Service(s): 100% van de overeengekomen vergoeding.

Procestoppers behoudt zich het recht voor om in bijzondere omstandigheden van deze annuleringsvoorwaarden af te wijken. Bij gedeeltelijke annulering van de Service(s) worden de annuleringskosten naar rato berekend over het geannuleerde deel, tenzij de gedeeltelijke annulering de uitvoering van de resterende Service(s) onevenredig bemoeilijkt of onmogelijk maakt.

III. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST: CONSULTANCY

Artikel 5 | Algemene uitgangspunten

5.1. Zorgvuldigheid en inspanningsverbintenis

Procestoppers voert de Overeenkomst uit met de grootst mogelijke zorgvuldigheid die verwacht mag worden van een goed opdrachtnemer. Alle consultancydiensten van Procestoppers worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Procestoppers uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven. Deze inspanningsverplichting zal duidelijk worden gecommuniceerd naar de Wederpartij.



5.2. Afsluiten van een (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht

Voor de uitvoering van consultancydiensten sluit Procestoppers met de Wederpartij altijd een afzonderlijke schriftelijke (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht af. In deze Overeenkomst worden de specifieke afspraken met betrekking tot de aard, omvang, looptijd, tarieven en overige voorwaarden van de opdracht vastgelegd. Indien en voor zover bepalingen uit de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht afwijken van deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.

5.3. Zelfstandige uitvoering

Procestoppers zal de consultancydiensten zelfstandig, naar eigen inzicht, en zonder directe aansturing van de Wederpartij uitvoeren.

5.4. Flexibele doorlooptijd

Procestoppers is niet gebonden aan een vaste doorlooptijd voor de Opdracht, aangezien de duur van consultancydiensten afhankelijk is van diverse factoren, waaronder de kwaliteit en volledigheid van de door de Wederpartij verstrekte informatie en de medewerking van de Wederpartij en betrokken derden. Procestoppers zal een indicatieve tijdlijn opstellen en deze communiceren met de Wederpartij. Deze tijdlijn kan worden aangepast in overleg met de Wederpartij, afhankelijk van de voortgang en eventuele wijzigingen in de Opdracht.

5.5. Reguliere werktijden dienstverlening

De consultancydiensten worden uitsluitend verricht op reguliere werkdagen en -tijden van Procestoppers, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

5.6. Inschakeling derden

Procestoppers is gerechtigd om voor de uitvoering van consultancydiensten naar eigen inzicht derden in te schakelen, mits dit niet afdoet aan de kwaliteit of vertrouwelijkheid van de Opdracht. Procestoppers zal voorafgaand overleg plegen met de Wederpartij over deze inschakeling. De inschakeling van derden zal alleen plaatsvinden wanneer de derde partij beschikt over de nodige expertise en kwalificaties, de derde partij is gebonden aan dezelfde vertrouwelijkheidsverplichtingen als Procestoppers, en de inschakeling van de derde partij niet leidt tot extra kosten voor de Wederpartij, tenzij anders overeengekomen.

5.7. Vervanging uitvoerende personen

Indien de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Procestoppers gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met vergelijkbare of hogere kwalificaties. Procestoppers zal de Wederpartij hierover tijdig informeren.



5.8. Exclusiviteit dienstverlening

De (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van de Wederpartij. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde consultancydiensten in verband met de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.

5.9. Beperking in opvolgen van aanwijzingen

Procestoppers is niet verplicht aanwijzingen van de Wederpartij op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen consultancydiensten wijzigen of aanvullen. Indien Procestoppers toch besluit dergelijke aanwijzingen op te volgen, zullen deze worden behandeld via een formeel wijzigingsproces. Hierbij moeten beide partijen Schriftelijk akkoord gaan met de wijziging en de eventuele gevolgen voor de tijdlijn en kosten. De extra werkzaamheden worden alleen uitgevoerd na voorafgaande Schriftelijke instemming en worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Procestoppers. Facturering van deze extra werkzaamheden vindt plaats na goedkeuring van de Wederpartij.

5.10. Rapportageverplichting

Procestoppers heeft geen algemene rapportageverplichting. Indien de aard en de duur van de Opdracht dit vereisen, houdt Procestoppers de Wederpartij tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.

Artikel 6 | Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Wederpartij

6.1. Samenwerking

Partijen erkennen dat het welslagen van de werkzaamheden afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. De Wederpartij zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen en is verplicht alle door Procestoppers verzochte informatie, relevante bijlagen en aanverwante gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht. Bij gebreke hiervan kan Procestoppers mogelijk geen volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende consultancydiensten realiseren, wat kan leiden tot vertragingen of extra kosten, waarvan de Wederpartij vooraf Schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

6.2. Verantwoordelijkheid van de Wederpartij

De Wederpartij staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens. Procestoppers is niet verplicht de juistheid en/of volledigheid van de verstrekte informatie te controleren of de Wederpartij te updaten als deze informatie in de loop van de tijd verandert. Waar mogelijk zal Procestoppers constatering aan de Wederpartij mededelen. Procestoppers is eveneens niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van informatie die voor of door derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.



6.3. **Aanwijzing contactpersoon**

De Wederpartij zal een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Procestoppers als zodanig fungeren. Deze dienen te beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door de Wederpartij gewenste doelstellingen.

6.4. **Faciliteiten en vrijwaring bij werkzaamheden op locatie**

Indien Procestoppers werkzaamheden verricht op locatie van de Wederpartij, draagt de Wederpartij tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een geschikte werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. De Wederpartij vrijwaart Procestoppers voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Procestoppers die in verband met de uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de Wederpartij of van onveilige situaties in diens organisatie.

6.5. **Aanvullende informatie en meldingsplicht**

Procestoppers kan, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Procestoppers, na overleg met de Wederpartij, gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade. Bij gewijzigde omstandigheden dient de Wederpartij dit direct, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na bekendwording, kenbaar te maken aan Procestoppers.

6.6. **Gevolgen tekortkoming informatieverstrekking**

Indien er sprake is van een gefaseerde uitvoering, of zolang de informatie van de Wederpartij niet door Procestoppers is ontvangen, zal de uitvoering van de consultancydiensten opgeschort zijn tot het moment dat de gegevens zijn ontvangen door Procestoppers, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade. Vanaf dat moment vangt de termijn voor de oplevering aan. Indien de Wederpartij de benodigde informatie niet **binnen tien (10) werkdagen** aanlevert, zal Procestoppers, na het stellen van een redelijke laatste termijn welke Procestoppers aan de Wederpartij te kennen zal geven, gerechtigd zijn om de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht eenzijdig te ontbinden.



Artikel 7 | Adviezen en Rapportages

7.1. Niet-bindend karakter

Procestoppers kan indien daartoe Opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de Wederpartij opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Procestoppers de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Onder "adviserend en niet bindend" wordt verstaan dat de adviezen en aanbevelingen zijn gebaseerd op de professionele expertise van Procestoppers, maar dat de uiteindelijke besluitvorming en implementatie hiervan de verantwoordelijkheid blijven van de Wederpartij.

7.2. Verantwoordelijkheid van de Wederpartij

De Wederpartij besluit zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt. Het gebruik van adviezen, rapporten of andere resultaten van de consultancydiensten door de Wederpartij geschiedt voor risico van de Wederpartij. De Wederpartij blijft volledig verantwoordelijk voor beslissingen gebaseerd op deze adviezen en de gevolgen daarvan. Procestoppers kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de resultaten of gevolgen van beslissingen die de Wederpartij neemt op basis van de verstrekte adviezen, tenzij er sprake is van aantoonbare grove nalatigheid of opzet aan de zijde van Procestoppers bij het opstellen van deze adviezen of rapporten.

Artikel 8 | Project- en Stuurgroepen

8.1. Informatievoorziening

Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.

8.2. Bindend karakter besluiten

Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden Procestoppers slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent Schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van Schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Procestoppers de besluiten Schriftelijk heeft aanvaard. Procestoppers is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht. Indien Procestoppers een besluit niet aanvaardt, zal zij dit Schriftelijk motiveren aan de Wederpartij binnen een redelijke termijn.

8.3. Bevoegdheid van de Wederpartij

De Wederpartij staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor de Wederpartij bindende besluiten te nemen.



Artikel 9 | Wijzigingen, aanpassingen en meerwerk

9.1. Gevolgen van wijziging(en)

Procestoppers voert de consultancydiensten uit op basis van de Opdracht, de aangeleverde informatie en relevante bijlagen. Wijzigingen in deze basis kunnen leiden tot meerwerk en aanpassingen in de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.

9.2. Kennisgeving aanpassing

Indien tijdens de uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht blijkt dat de deze aangepast en/of aangevuld dient te worden, of als de Wederpartij na opdrachtverstrekking om extra werkzaamheden verzoekt, treden partijen in overleg om de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht dienovereenkomstig aan te passen. Dit kan onder meer betrekking hebben op uitgebreidere procesanalyses of aanvullende consultancy.

9.3. Vergoeding meerwerk

Indien de aanpassing van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht financiële consequenties heeft, zal Procestoppers de Wederpartij daarover **binnen vijf (5) werkdagen** informeren. De Wederpartij is verplicht deze meerwerkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Bij gebrek aan overeengekomen tarieven gelden de gebruikelijke tarieven van Procestoppers, zelfs als de exacte kosten niet vooraf zijn gecommuniceerd, mits de Wederpartij de noodzaak van een prijsverhoging had moeten begrijpen.

9.4. Voorbehoud acceptatie

Procestoppers is niet verplicht aan verzoeken tot meerwerk te voldoen. Tevens kan Procestoppers verlangen dat hiervoor een afzonderlijke Schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

9.5. Beoordeling voorstellen

De Wederpartij is op eerste verzoek van Procestoppers verplicht om de door haar verstrekte voorstellen voor aanpassingen of meerwerk te beoordelen. Indien Procestoppers wordt vertraagd in haar werkzaamheden doordat de Wederpartij niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Procestoppers gedaan voorstel, is de Wederpartij te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

Artikel 10 | (Op)levering en vertraging in de uitvoering

10.1. Inspanningsverplichting

Procestoppers spant zich er redelijkerwijs voor in de overeengekomen (levering)termijnen en/of (oplever)data voor consultancydiensten zoveel mogelijk in acht te nemen.



10.2. Indicatief karakter levertijden

Eventueel genoemde levertijden van Procestoppers voor consultancydiensten zijn indicatief van aard en geven de Wederpartij bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen of indien sprake is van ernstige nalatigheid aan de zijde van Procestoppers.

10.3. Overschrijding (op)leveringstermijn(en)

Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Procestoppers en de Wederpartij in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning van de consultancydiensten te bespreken.

10.4. Verzuim en ingebrekestelling

Procestoppers komt wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de Wederpartij haar Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij de Wederpartij Procestoppers een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten. De ingebrekestelling dient tevens te vermelden wat de gevolgen zijn indien Procestoppers niet binnen de gestelde termijn nakomt, zoals mogelijke ontbinding van de overeenkomst of een aansprakelijkstelling voor schade. Indien Procestoppers na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn nog steeds niet heeft gepresteerd, is sprake van verzuim.

10.5. Gefaseerde uitvoering

Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering van de consultancydiensten, is Procestoppers gerechtigd om de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat de Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd.

10.6. Invloed van wijzigingen

Procestoppers is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (levering)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht voor consultancydiensten (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht zijn overeengekomen, of indien de Wederpartij haar verplichtingen die voortvloeien uit de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht niet, niet tijdig of niet volledig nakomt.



10.7. Voorwaarden aanvang werkzaamheden

De aard van de consultancywerkzaamheden brengt met zich mee dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door de Wederpartij is verstrekt. Procestoppers zal de Wederpartij tijdig informeren over welke informatie nodig is.

10.8. Recht op verlenging (op)leveringstermijn

Indien de aanvang of voortgang van de consultancydiensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld de Wederpartij niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd of onvoldoende medewerking verleent, heeft Procestoppers recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.

10.9. Kosten en risico's bij vertraging van de Wederpartij

Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging in de consultancydiensten door een oorzaak genoemd in de voorgaande bepalingen komen voor rekening en risico van de Wederpartij, mits deze aantoonbaar het gevolg zijn van nalatigheid of tekortkomingen aan diens zijde.

10.10. Vergoeding van meerkosten bij spoedopdrachten

Indien er sprake is van spoed bij de uitvoering van consultancydiensten, is de Wederpartij gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan Procestoppers. Onder "spoed" wordt verstaan een verzoek van de Wederpartij om de diensten sneller uit te voeren dan oorspronkelijk overeengekomen of gebruikelijk is. De meerkosten worden berekend op basis van het verschil tussen de reguliere tarieven en de spoedtarieven van Procestoppers, welke vooraf aan de Wederpartij worden gecommuniceerd.

10.11. Geen grond voor opzegging bij meerwerk tijdens uitvoering

Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht voor consultancydiensten (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor de Wederpartij nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.



Artikel 11 | Opschorting consultancydiensten

11.1. Opschorting bij tekortkomingen van de Wederpartij

Procestoppers is bevoegd de werkzaamheden of de levering op te schorten indien en voor zover de Wederpartij haar verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt of indien Procestoppers na het sluiten van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht omstandigheden ter kennis komen, die haar goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij zijn verplichtingen niet zal of kan nakomen. Onder deze omstandigheden worden in ieder geval verstaan: het niet tijdig betalen van facturen, liquiditeitsproblemen van de Wederpartij, of andere signalen die wijzen op een verslechterde financiële positie van de Wederpartij. De opschorting dient proportioneel te zijn ten opzichte van de tekortkoming van de Wederpartij. Procestoppers zal de Wederpartij Schriftelijk informeren over de opschorting en de gronden daarvoor. Tevens kan Procestoppers de werkzaamheden of de levering opschorten, indien vanwege vertraging of nalaten een de zijde van de Wederpartij niet langer van haar kan worden geleverd dat zij de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht tegen de oorspronkelijk overeengekomen voorwaarden zal nakomen. Het in dit lid bedoelde recht van opschorting laat onverlet het recht van Procestoppers om de Overeenkomst op te zeggen dan wel te ontbinden in overeenstemming met de artikelen 27 en 28 van deze Algemene Voorwaarden.

11.2. Geen aansprakelijkheid bij opschorting

Indien Procestoppers overgaat tot opschorting van de werkzaamheden of de levering, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die daardoor op enigerlei wijze ontstaan, tenzij de opschorting achteraf onredelijk blijkt te zijn geweest. Procestoppers zal de opschorting Schriftelijk mededelen aan de Wederpartij, met vermelding van de reden van opschorting.

11.3. Opschorting bij hinder of bedreiging

Ieder der partijen is gerechtigd om de Opdracht of de levering op te schorten indien hij hinder ondervindt door handelen of nalaten door de wederpartij of diens personeel, waaronder begrepen bedreiging of geweld jegens haar of haar medewerkers.

11.4. Gevolgen voor planning en deadlines

In geval van opschorting worden alle overeengekomen (oplever)termijnen en deadlines automatisch verlengd met de duur van de opschorting. Indien de opschorting langer duurt dan **zestig (60) dagen**, hebben beide partijen het recht om de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Eventuele fatale termijnen worden door de opschorting opgeschort en herleven pas na beëindiging van de opschorting. Procestoppers zal na beëindiging van de opschorting in overleg met de Wederpartij een nieuwe planning opstellen.



Artikel 12 | Risico overgang

12.1. Overgang van risico bij feitelijke overdracht

Het risico van diefstal, verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten en materialen die in het kader van de uitvoering van de consultancydiensten worden gebruikt, gemaakt of geleverd, gaat over op de Wederpartij op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van de Wederpartij of een hulppersoon van de Wederpartij zijn gebracht door Procestoppers. Tot aan dat moment draagt Procestoppers zorg voor een zorgvuldig beheer, wat inhoudt dat zij alle redelijke maatregelen neemt om de integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van de genoemde items te waarborgen, waaronder maar niet beperkt tot het gebruik van beveiligde opslagmethoden en toegangscontroles.

12.2. Risico-overgang bij verzuim van de Wederpartij

Het risico gaat tevens over op de Wederpartij wanneer deze in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee hij aan de aflevering of uitvoering van de consultancydiensten moet meewerken.

12.3. Risico-overgang bij fysieke documentatie en materialen

Indien Procestoppers fysieke documentatie of materialen ter beschikking stelt aan de Wederpartij als onderdeel van de consultancydiensten, gaat het risico hiervan over op de Wederpartij bij feitelijke overdracht.

12.4. Zorgplicht en aansprakelijkheid voor geleverde materialen

De Wederpartij heeft een zorgplicht met betrekking tot alle door Procestoppers geleverde materialen en dient deze in goede staat te houden zolang deze voor uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht benodigd zijn. Eventuele schade aan deze materialen dient onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 48 uur na ontdekking Schriftelijk te worden gemeld aan Procestoppers. De Wederpartij blijft aansprakelijk voor schade veroorzaakt door nalatigheid of onzorgvuldig gebruik. Onder nalatigheid of onzorgvuldig gebruik wordt verstaan elk handelen of nalaten dat niet in overeenstemming is met de instructies van Procestoppers of dat afwijkt van wat redelijkerwijs verwacht mag worden van een zorgvuldige gebruiker.

Artikel 13 | Beperkingen en Aansprakelijkheid

13.1. Beperking tot vergoeding van directe schade

De totale Aansprakelijkheid van Procestoppers wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van consultancydiensten of op welke rechtsgrond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade zoals in dit artikel uitgewerkt.



13.2. Definitie van directe schade

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) Redelijke kosten die de Wederpartij zou moeten maken om de prestatie van Procestoppers aan de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht door of op vordering van de Wederpartij wordt ontbonden;
- b) Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- c) Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- d) Materiële schade aan eigendommen van de Wederpartij of derden, voor zover deze schade het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Procestoppers in de uitvoering van haar verplichtingen onder (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.

13.3. Uitsluiting van indirecte schade

Alle andere vormen van schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Wederpartij, en alle andere vormen van schade dan genoemd in dit artikel, uit welke hoofde dan ook, zijn van vergoeding uitgesloten.

13.4. Maximale aansprakelijkheid en verzekeringsdekking

De Aansprakelijkheid van Procestoppers is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het eventuele eigen risico onder die verzekering. Voor schade voortvloeiend uit professionele fouten of advies is dit de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor materiële schade of letselschade is dit de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Indien geen uitkering krachtens de bedoelde verzekeringen plaatsvindt, is iedere Aansprakelijkheid beperkt tot de het bedrag dat Schriftelijk in de (Inhuur)Overeenkomst is overeengekomen.

13.5. Uitbreiding van beperkingen naar ingeschakelde derden

De in dit artikel genoemde beperkingen en uitsluitingen gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Procestoppers zich bij de uitvoering van consultancydiensten bedient.



13.6. Meldingsplicht en hersteltermijn

Procestoppers is uitsluitend aansprakelijk indien de Wederpartij onverwijld Schriftelijk melding maakt van de schade en een redelijke termijn stelt voor herstel of compensatie.

13.7. Vervaltermijn voor schadeclaims

Voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding is dat de Wederpartij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan Schriftelijk meldt bij Procestoppers, met een uiterlijke vervaltermijn voor vorderingen tot schadevergoeding van twaalf (12) maanden na het ontstaan ervan.

13.8. Vrijwaring voor aanspraken van derden

De Wederpartij vrijwaart Procestoppers voor alle aanspraken van derden wegens fouten in adviezen of werkzaamheden verricht ten behoeve van de Wederpartij, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid door Procestoppers.

13.9. Uitsluiting aansprakelijkheid voor fouten van derden

Indien door of namens de Wederpartij een derde wordt ingeschakeld bij het verwerken of implementeren van adviezen verstrekt door Procestoppers, is Procestoppers nimmer Aansprakelijk voor fouten of nalatigheden begaan door deze derde(n).

Artikel 14 | Vrijwaring

14.1. Verantwoordelijkheid voor juistheid en volledigheid van verstrekte gegevens

De Wederpartij is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die zij aan Procestoppers verstrekt in het kader van de uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht. Dit geldt ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden.

14.2. Vrijwaring voor aansprakelijkheid bij onjuiste of onvolledige informatie

De Wederpartij vrijwaart Procestoppers tot een maximumbedrag gelijk aan de factuurwaarde van de Opdracht voor elke Aansprakelijkheid voortvloeiend uit het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid, evenals voor aanspraken van derden die ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie.

14.3. Vrijwaring voor aanspraken van derden bij niet behaalde resultaten

De Wederpartij vrijwaart Procestoppers, tenzij sprake is van grove nalatigheid of opzet, voor alle aanspraken van derden, inclusief door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede klanten van de Wederpartij, in verband met het niet behalen van resultaten, subsidies of toestemmingen benodigd voor de uitvoering van de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.



14.4. Vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten

De Wederpartij vrijwaart Procestoppers voor aanspraken van derden die voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van de Wederpartij, waaronder begrepen maar niet beperkt tot schending van intellectuele eigendomsrechten op de door de Wederpartij verstrekte informatie en gegevens.

14.5. Garantie op virusvrije en veilige informatiedragers

Indien de Wederpartij elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Procestoppers verstrekt, garandeert de Wederpartij dat deze vrij zijn van virussen, defecten of andere schadelijke elementen. Eventuele schade veroorzaakt door dergelijke schadelijke elementen komt volledig voor rekening en risico van de Wederpartij.

Artikel 15 | Overdracht van rechten en plichten

15.1. Overdracht door Procestoppers

Procestoppers is bevoegd haar rechten en verplichtingen onder de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht over te dragen aan een derde partij, mits deze aantoonbaar in staat is de consultancydiensten op hetzelfde niveau te leveren. Procestoppers zal de Wederpartij Schriftelijk informeren over een dergelijke overdracht en de toestemming van de Wederpartij vragen. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden. Bij overdracht blijven de oorspronkelijke kwaliteitsnormen en serviceniveaus van kracht.

15.2. Overdracht door de Wederpartij

De Wederpartij is bevoegd haar rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen met voorafgaande Schriftelijke toestemming van Procestoppers. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden. Procestoppers kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden, waaronder maar niet beperkt tot het overleggen van financiële gegevens van de beoogde overnemer.

15.3. Aansprakelijkheid na overdracht

In geval van overdracht van rechten en verplichtingen blijft de overdragende partij hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen die zijn ontstaan vóór de datum van overdracht, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen. De overnemende partij is aansprakelijk voor alle verplichtingen die ontstaan na de datum van overdracht.



IV. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST: LEVERING & IMPLEMENTATIE BPM-FRAMEWORK

Artikel 16 | Algemene Uitgangspunten

16.1. BPM-Framework in Mavim Online

Het BPM-Framework van Procestoppers wordt geleverd en gebruikt binnen de cloudomgeving van Mavim: Mavim Online. Mavim Online is een geavanceerd Business Process Management (BPM)-platform waarmee organisaties hun bedrijfsprocessen kunnen modelleren, analyseren, optimaliseren en beheren op basis van realtime data, best practices en integraties met onder andere Microsoft-toepassingen. Het BPM-Framework stelt de Wederpartij in staat om processen te visualiseren, te optimaliseren en te automatiseren, met als doel maximale efficiëntie, compliance en continue verbetering van de bedrijfsvoering.

16.2. Relatie tussen Procestoppers en Mavim

Procestoppers levert en implementeert haar eigen BPM-Framework Solution binnen Mavim Online aan de Wederpartij. Procestoppers is verantwoordelijk voor de levering, implementatie en ondersteuning van het BPM-Framework, maar is **nadrukkelijk afhankelijk** van Mavim voor de werking, beschikbaarheid, updates en technische werking van Mavim Online. Mavim blijft verantwoordelijk voor het beheer, de ontwikkeling en het onderhoud van Mavim Online. Eventuele beperkingen, storingen of wijzigingen in Mavim Online vallen buiten de verantwoordelijkheid van Procestoppers.

16.3. Managed Service Agreement

De specifieke afspraken, verantwoordelijkheden, serviceniveaus en voorwaarden met betrekking tot de levering, implementatie, ondersteuning en het beheer van het BPM-Framework binnen Mavim Online worden vastgelegd in een afzonderlijke Managed Service Agreement (MSA) en bijbehorende documenten tussen Procestoppers en de Wederpartij. De Managed Service Agreement vormt een aanvulling op deze Algemene Voorwaarden en prevaleert waar nodig bij tegenstrijdige bepalingen.

16.4. Inspanningsverplichting

Procestoppers zal het BPM-Framework, binnen Mavim Online, implementeren en aanpassen in Opdracht van de Wederpartij. Procestoppers zal zich naar beste kunnen inspannen om de Service(s) zorgvuldig uit te voeren, overeenkomstig de Schriftelijk vastgelegde afspraken en de specifieke behoeften van de Wederpartij op het gebied van procesmanagement.

16.5. Abonnementsvorm en aanschaf BPM-Framework

- a) De Wederpartij heeft de keuze om de Service(s) van Procestoppers, waaronder ondersteuning en beheer met betrekking tot procesmanagement en het BPM-Framework binnen Mavim Online, in abonnementsvorm af te nemen. De inhoud, looptijd en voorwaarden van het abonnement worden Schriftelijk overeengekomen in de Managed Service Agreement.



- b) De Wederpartij kan ervoor kiezen het BPM-Framework van Procestoppers aan te schaffen. De afspraken over de aanschaf van het BPM-Framework worden vastgelegd in een separate BPM-Framework Solution Koopovereenkomst tussen Procestoppers en de Wederpartij.

Artikel 17 | Wijzigingen, aanpassingen en meerwerk

17.1. Meerwerk

Alle wijzigingen in de Managed Service Agreement met betrekking tot de Service(s) ten aanzien van het BPM-Framework, hetzij op verzoek van de Wederpartij, hetzij als gevolg van onvoorziene externe omstandigheden die een andere uitvoering noodzakelijk maken, worden – indien daaraan extra kosten verbonden zijn – als meerwerk beschouwd.

17.2. Facturering van Meerwerk

Meerwerk wordt op basis van nacalculatie gefactureerd aan de Wederpartij, conform de standaard uurtarieven van Procestoppers zoals Schriftelijk overeengekomen in de Managed Service Agreement.

17.3. Informatieplicht

Procestoppers zal de Wederpartij, zodra zij meerwerk constateert, **binnen tien (10) werkdagen** Schriftelijk informeren over de omstandigheden en de verwachte extra kosten. Deze melding bevat een gedetailleerde omschrijving van de aard van het meerwerk, de verwachte duur en een specificatie van de bijkomende kosten.

17.4. Annuleringsrecht en vergoeding

Indien de Wederpartij zich niet kan verenigen met de voorgestelde meerkosten, heeft zij het recht het nog niet uitgevoerde deel van het meerwerk te annuleren. In dat geval is de Wederpartij verplicht de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk te vergoeden. Voor het geannuleerde deel van het meerwerk mag Procestoppers een redelijke vergoeding in rekening brengen voor reeds gemaakte kosten en voorbereidingen, met een maximum van 25% van de oorspronkelijk begrote kosten voor dat deel. Indien de annulering leidt tot aantoonbare verspilling van reeds uitgevoerde werkzaamheden, kan Procestoppers hiervoor een aanvullende, redelijke vergoeding in rekening brengen. Partijen zullen in goed overleg tot een billijke oplossing trachten te komen.

17.5. Recht op weigering

Procestoppers is nimmer verplicht in te gaan op een verzoek tot meerwerk en kan verlangen dat hiervoor een afzonderlijke Overeenkomst wordt gesloten.

17.6. Invloed van Meerwerk

De Wederpartij aanvaardt dat meerwerk invloed kan hebben op hetgeen overeengekomen in de Managed Service Agreement, evenals op de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Wederpartij en Procestoppers.



17.7. Meerwerk geen grond voor ontbinding

Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Managed Service Agreement (de vraag naar meerwerk voordoet, vormt voor de Wederpartij nimmer een grond voor ontbinding van de Managed Service Agreement.

Artikel 18 | (Op)levering en vertraging in de uitvoering

18.1. Indicatief karakter (op)levering

Procestoppers spant zich er redelijkerwijs voor in de overeengekomen (levering)termijnen en/of (oplever)data voor de implementatie en configuratie van het BPM-Framework zoals overeengekomen in de Managed Service Agreement zoveel mogelijk in acht te nemen. Genoemde tussentijdse (oplever)data gelden als streefdata, binden Procestoppers niet en hebben een indicatief karakter. Bij aanzienlijke overschrijding zullen partijen in overleg treden voor een passende oplossing.

18.2. Dreigende termijnoverschrijding

Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Procestoppers en de Wederpartij in overleg treden om de gevolgen voor de verdere planning te bespreken.

18.3. Verzuim en ingebrekestelling

In alle gevallen - ook indien partijen een uiterste (levering)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Procestoppers wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de Wederpartij haar Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij de Wederpartij Procestoppers een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Procestoppers in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

18.4. Uitstel bij gefaseerde uitvoering

Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Procestoppers gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat de Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd.

18.5. Gebondenheid

Procestoppers is niet gebonden aan termijnen bij overeengekomen wijzigingen of wanneer de Wederpartij haar verplichtingen niet nakomt. Dit geldt ook voor wijzigingen of updates in de onderliggende Mavim-software die invloed hebben op de implementatie of functionaliteit van het BPM-Framework.



18.6. Afhankelijkheid van Mavim Online

Procestoppers is afhankelijk van updates en wijzigingen in Mavim Online voor de functionaliteit van het BPM-Framework. Vertragingen of wijzigingen in de functionaliteit van Mavim Online als gevolg van updates vallen buiten de directe controle van Procestoppers. Procestoppers zal de Wederpartij waar nodig en mogelijk tijdig informeren over dergelijke wijzigingen en de mogelijke impact op de overeengekomen Service(s).

Artikel 19 | Opschorting

19.1. Opschorting bij tekortkomingen van de Wederpartij

Procestoppers is bevoegd de overeengekomen Service(s) in de Managed Service Agreement op te schorten indien en voor zover de Wederpartij haar verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt of indien Procestoppers na het sluiten van de Managed Service Agreement omstandigheden ter kennis komen, die haar goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij haar verplichtingen niet zal of kan nakomen. Tevens kan Procestoppers de werkzaamheden of de levering opschorten, indien vanwege vertraging of nalaten aan de zijde van de Wederpartij niet langer van haar kan worden gevergd dat zij de Managed Service Agreement tegen de oorspronkelijk overeengekomen voorwaarden zal nakomen. Dit geldt ook voor het opschorten van de toegang tot het BPM-Framework in Mavim Online. Procestoppers zal de Wederpartij **minimaal veertien (14) dagen van tevoren** Schriftelijk waarschuwen alvorens tot opschorting over te gaan. Het in dit lid bedoelde recht van opschorting laat onverlet het recht van Procestoppers om de Managed Service Agreement op te zeggen dan wel te ontbinden in overeenstemming met de artikelen 27 en 28 van deze Algemene Voorwaarden.

19.2. Opschorting bij technische noodzaak

Procestoppers behoudt zich het recht voor om de overeengekomen Service(s) in de Managed Service Agreement tijdelijk op te schorten in geval van dringende technische noodzaak, bijvoorbeeld voor kritieke updates van Mavim Online of bij beveiligingsrisico's. Procestoppers zal de Wederpartij hierover zo spoedig mogelijk informeren.

19.3. Geen Aansprakelijkheid bij opschorting

Indien Procestoppers overgaat tot opschorting van de overeengekomen Service(s) in de Managed Service Agreement, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

19.4. Opschorting bij hinder of bedreiging

Ieder der partijen is gerechtigd om de Opdracht op te schorten indien deze hinder ondervindt door handelen of nalaten door de wederpartij of diens personeel, waaronder in ieder geval begrepen bedreiging of geweld jegens haar of haar medewerkers.



Artikel 20 | Risico Overgang

20.1. Overgang van risico bij feitelijke overdracht

Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of toegangsmiddelen (zoals gebruikersnamen, codes en wachtwoorden) die in het kader van de uitvoering van de Managed Service Agreement worden gebruikt of verwerkt, gaat over op de Wederpartij vanaf het moment waarop deze door Procestoppers feitelijk in de beschikkingsmacht van de Wederpartij of een door de Wederpartij aangewezen hulppersoon zijn gebracht, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Onder feitelijke beschikkingsmacht wordt verstaan, maar is niet beperkt tot:

- a. De Wederpartij inloggegevens ontvangt voor toegang tot het BPM-Framework;
- b. Het moment waarop de Wederpartij zelf gegevens invoert of uploadt in het BPM-Framework (waaronder het moment waarop de Wederpartij processen configureert of aanpast binnen het BPM-Framework)

20.2. Risico-overgang bij verzuim

Het risico gaat tevens over op de Wederpartij indien deze in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee hij in het kader van de Managed Service Agreement moet meewerken, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

20.3. Beheer en beveiliging van toegangsmiddelen

De Wederpartij is verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheren en beveiligen van toegangsmiddelen (zoals gebruikersnamen, wachtwoorden en API-sleutels) die door Procestoppers worden verstrekt in het kader van de Managed Service Agreement. Procestoppers is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit ongeautoriseerd gebruik als gevolg van nalatigheid aan de zijde van de Wederpartij. De Wederpartij is verplicht om Procestoppers onmiddellijk, doch uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur, Schriftelijk te informeren bij elk vermoeden van ongeautoriseerd gebruik van toegangsmiddelen of andere beveiligingsincidenten met betrekking tot het BPM-Framework, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

20.4. Risico's bij toegang door derden

Indien derden toegang krijgen tot het BPM-Framework via systemen of middelen onder verantwoordelijkheid van de Wederpartij, draagt de Wederpartij volledig het risico voor eventuele gevolgen, waaronder verlies of beschadiging van gegevens, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.



Artikel 21 | Beperkingen en Aansprakelijkheid

21.1. Beperking vergoeding directe schade

De totale Aansprakelijkheid van Procestoppers wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Managed Service Agreement is beperkt tot vergoeding van directe schade zoals in dit artikel uitgewerkt.

21.2. Definitie van directe schade

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) Redelijke kosten die de Wederpartij zou moeten maken om de prestatie van Procestoppers aan de Managed Service Agreement te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de Managed Service Agreement door of op vordering van de Wederpartij wordt ontbonden;
- b) Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- c) Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- d) Materiële schade aan eigendommen van de Wederpartij of derden, voor zover deze schade het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Procestoppers in de uitvoering van haar verplichtingen onder de Overeenkomst.

21.3. Uitsluiting van indirecte schade

Alle andere vormen van schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Wederpartij, en alle andere vormen van schade dan genoemd in dit artikel, uit welke hoofde dan ook, zijn van vergoeding uitgesloten.

21.4. Maximale aansprakelijkheid en verzekeringsdekking

De Aansprakelijkheid van Procestoppers is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het eventuele eigen risico onder die verzekering. Voor schade voortvloeiend uit professionele fouten of advies is dit de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor materiële schade of letselschade is dit de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Indien geen uitkering krachtens de bedoelde verzekeringen plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot de factuurwaarde van de Opdracht waarop de Aansprakelijkheid betrekking heeft, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.



21.5. Opzet of bewuste roekeloosheid

De Aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Procestoppers.

21.6. Toerekenbare tekortkoming

Tenzij nakoming door Procestoppers blijvend onmogelijk is, ontstaat de Aansprakelijkheid van Procestoppers wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Managed Service Agreement slechts indien de Wederpartij Procestoppers onverwijld Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor herstel wordt geboden, en Procestoppers ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten.

21.7. Schadeclaims

Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de Wederpartij de schade zo spoedig mogelijk, doch **uiterlijk binnen dertig (30) dagen** na het ontstaan daarvan, Schriftelijk bij Procestoppers meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Procestoppers vervalt door het enkele **verloop van twaalf (12) maanden** na het ontstaan van de vordering, tenzij het gaat om verborgen gebreken die redelijkerwijs niet eerder konden worden ontdekt. In dat geval gaat de termijn **van twaalf (12) maanden** in vanaf het moment waarop het gebrek redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden.

21.8. Aansprakelijkheid BPM-Framework

Procestoppers is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gebreken in het kader van de Managed Service Agreement, voor zover deze gebreken toe te rekenen zijn aan Procestoppers. Procestoppers is niet aansprakelijk voor gebreken Mavim Online, tenzij deze schade het directe gevolg is van nalatigheid van Procestoppers bij de implementatie of configuratie van het BPM-Framework. De Wederpartij vrijwaart Procestoppers voor aanspraken van derden, tenzij wordt aangetoond dat de schade is veroorzaakt door nalatigheid van Procestoppers met betrekking tot de configuratie, implementatie, cybersecurity-maatregelen of andere verplichtingen die voortvloeien uit de Managed Service Agreement.

21.9. Juistheid van opgeslagen gegevens

Procestoppers is niet verantwoordelijk voor de juistheid of volledigheid van de gegevens of resultaten die door de Wederpartij zijn ingevoerd of gegenereerd binnen het BPM-Framework. Evenmin is Procestoppers verantwoordelijk voor de juistheid of volledigheid van procesgegevens of procesmodellen die door de Wederpartij zijn ingevoerd of geconfigureerd in het BPM-Framework. De verantwoordelijkheid voor alle gegevens die met gebruikmaking van het BPM-Framework worden verwerkt, ligt primair bij de Wederpartij, ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden. Procestoppers zal zich echter inspannen ter ondersteuning om binnen de mogelijkheden van het BPM-Framework de integriteit en consistentie van de opgeslagen gegevens te waarborgen.



21.10. Niet naleven gebruiksvoorwaarden BPM-Framework

Procestoppers is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook die ontstaat door het gebruik van het BPM-Framework in strijd met de gebruiksvoorwaarden.

Artikel 22 | Vrijwaring

22.1. Gebruik van Mavim Online

De Wederpartij vrijwaart Procestoppers voor alle aanspraken die voortvloeien uit het ongeautoriseerd of onjuist gebruik van het BPM-Framework binnen Mavim Online.

22.2. Onjuist of onvolledige gegevens

De Wederpartij vrijwaart Procestoppers van elke Aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit artikel 21.8 alsmede voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van de via het BPM-Framework ingevoerde of geüploadte gegevens.

22.3. Onbeschikbaarheid van Mavim Online

De Wederpartij vrijwaart Procestoppers voor alle Aanspraken van de Wederpartij en door hem geautoriseerde gebruikers, gebaseerd op het niet (tijdig) beschikbaar zijn van het BPM-Framework in Mavim Online of het niet voldoen van deze oplossing aan specifieke vereisten of verwachtingen van de Wederpartij die niet expliciet in de Managed Service Agreement zijn vastgelegd.

22.4. Aanspraken van derden

De Wederpartij vrijwaart Procestoppers voor alle aanspraken van derden, waaronder maar niet beperkt tot aanspraken met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door de Wederpartij via het BPM-Framework verwerkte informatie en gegevens, tenzij en voor zover de Wederpartij bewijst dat de schade direct is veroorzaakt door grove nalatigheid of opzet van Procestoppers. Onder derden wordt verstaan iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die geen partij is bij de Managed Service Agreement.

22.5. Virusvrije bestanden

Indien de Wederpartij bestanden, gegevens of software via het BPM-Framework uploadt of invoert, garandeert de Wederpartij dat deze vrij zijn van virussen, malware en andere schadelijke codes. Dit geldt in het bijzonder voor procesmodellen, documentatie en andere gegevens die in het BPM-Framework worden geïmporteerd of geüpload. Indien Procestoppers schadelijke bestanden detecteert, heeft zij het recht deze onmiddellijk te blokkeren of te verwijderen zonder voorafgaande toestemming van de Wederpartij.



Artikel 23 | Overdracht van rechten en plichten

23.1. Overdracht door Procestoppers

Het is Procestoppers niet toegestaan haar rechten en verplichtingen uit de Managed Service Agreement zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mavim aan een derde over te dragen. Mocht er toch een overdracht mogelijk zijn, dan zal Procestoppers de Wederpartij hiervan **minimaal dertig (30) dagen** voorafgaand aan de beoogde overdracht Schriftelijk op de hoogte stellen. Indien de Wederpartij gegronde bezwaren heeft tegen de overdracht, waaronder begrepen bezwaren tegen de financiële soliditeit of de reputatie van de derde partij, zal Procestoppers in overleg treden om tot een passende oplossing te komen.

23.2. Overdracht door de Wederpartij

De Wederpartij is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Managed Service Agreement over te dragen aan derden, te verhuren, in sublicentie te geven of anderszins ter beschikking te stellen aan derden zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Procestoppers. Procestoppers zal toestemming niet onredelijk onthouden indien een dergelijke overdracht noodzakelijk is in het kader van een fusie, overname of reorganisatie van de Wederpartij. Bij de beoordeling van een verzoek tot overdracht zal Procestoppers onder meer kijken naar de financiële soliditeit, de technische capaciteiten en de reputatie van de beoogde derde partij en waar nodig in overleg treden met Mavim.

23.3. Wijziging zeggenschap bij de Wederpartij

In het geval van een aandelenoverdracht, fusie, overname of andere wijziging in de zeggenschapsverhoudingen bij de Wederpartij, dient de Wederpartij Procestoppers hiervan onverwijld, doch uiterlijk **binnen veertien (14) dagen** na de wijziging, Schriftelijk op de hoogte te stellen. Procestoppers behoudt zich het recht voor om in overleg met de Wederpartij de voorwaarden van de Managed Service Agreement te herzien of, indien aantoonbaar sprake is van een wezenlijk risico voor Procestoppers, de Managed Service Agreement met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van 3 maanden te beëindigen. Bij de herziening van de voorwaarden zal specifiek worden gekeken naar de impact op het gebruik en de licentievoorwaarden van Mavim Online.

23.4. Wijzigingen in relatie met Mavim

Procestoppers behoudt zich het recht voor om de Managed Service Agreement te herzien of te beëindigen indien er significante wijzigingen optreden in de relatie tussen Procestoppers en Mavim die Service(s) van Procestoppers substantieel beïnvloeden. Procestoppers zal de Wederpartij hierover zo spoedig mogelijk informeren en in overleg treden om tot een passende oplossing te komen.



V. FINANCIËLE BEPALINGEN

Artikel 24 | Vergoeding en Facturering

Algemene bepalingen

24.1. Toepasselijkheid

Deze bepalingen zijn van toepassing op alle tarieven, vergoedingen en facturering met betrekking tot de door Procestoppers geleverde, Service(s), tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

24.2. Vergoeding en bijkomende kosten

De Wederpartij is een vergoeding verschuldigd zoals overeengekomen in de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht, Managed Service Agreement of de BPM-Framework Solution Koopovereenkomst. Alle genoemde tarieven zijn exclusief BTW en eventuele bijkomende kosten, zoals reis- en parkeerkosten, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen. Specificaties van deze kosten worden op de factuur vermeld.

24.3. Elektronische facturering

Procestoppers is gerechtigd om facturen elektronisch te versturen naar het door de Wederpartij opgegeven e-mailadres. De Wederpartij stemt in met elektronische facturering, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

A) Consultancydiensten

24.4. Facturering

Voor consultancydiensten geldt dat de vergoeding wordt berekend op basis van de werkelijk bestede uren tegen de overeengekomen uurtarieven. De facturering vindt maandelijks achteraf plaats, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen in de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.

24.5. Uurtarieven

Uurtarieven worden per Opdracht vastgesteld, rekening houdend met de aard van de werkzaamheden, de senioriteit van de betrokken consultant(s) en de complexiteit van het project. Op verzoek van de Wederpartij zal Procestoppers een gedetailleerde uitsplitsing van de tariefopbouw verstrekken.

24.6. Reis- en verblijfkosten

Reis- en verblijfkosten worden – indien gemaakt – apart in rekening gebracht tegen werkelijke kosten en worden gespecificeerd op de factuur, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen in de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.



24.7. Meerwerk

Meerwerk wordt vergoed volgens dezelfde tarieven als waarvoor de oorspronkelijke Opdracht wordt uitgevoerd, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen in de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.

24.8. Voorcalculatie

Aan een door Procestoppers afgegeven voorcalculatie of begroting kan de Wederpartij geen rechten of verwachtingen ontlelen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen in de (Inhuur)Overeenkomst van Opdracht.

24.9. Tariefwijziging

Procestoppers behoudt zich het recht voor om de uurtarieven tweemaal per jaar te wijzigen als gevolg van marktontwikkelingen, inflatiecorrectie of andere bedrijfseconomische factoren. Tariefwijzigingen zullen **minimaal dertig (30) dagen** van tevoren Schriftelijk aan de Wederpartij worden gecommuniceerd. Indien de Wederpartij niet akkoord gaat met de wijziging, heeft hij het recht om de Overeenkomst met betrekking tot consultancydiensten **binnen veertien (14) dagen** na kennisgeving Schriftelijk op te zeggen.

B) Het BPM-Framework

24.10. Facturering bij abonnementsmodel BPM-Framework

Voor de Service(s) geldt, afhankelijk van de gemaakte afspraken in de Managed Service Agreement, een vergoeding op basis van een abonnementsmodel met een vast maandelijks of jaarlijks tarief, of een eenmalige aanschafprijs. Het toepasselijke abonnementsmodel is afhankelijk van het gekozen pakket, het aantal gebruikers, de geselecteerde Mavim-licenties en eventuele aanvullende modules of functionaliteiten.

24.11. Facturering bij aanschaf BPM-Framework

Bij aanschaf van het BPM-Framework worden de betalingscondities afzonderlijk vastgelegd in de betreffende BPM-Framework Solution Koopovereenkomst.

24.12. Voorcalculatie

Aan een door Procestoppers afgegeven voorcalculatie of begroting kan de Wederpartij geen rechten of verwachtingen ontlelen, tenzij partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door de Wederpartij kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.



24.13. Implementatie

Implementatiekosten worden eenmalig in rekening gebracht op basis van een vooraf overeengekomen prijs of uurtarief, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen in de Managed Service Agreement.

24.14. Training en ondersteuning

Training en ondersteuning kunnen apart worden gefactureerd volgens de geldende tarieven, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen in de Managed Service Agreement.

24.15. Meerwerk

Indien Procestoppers op verzoek of met voorafgaande instemming van de Wederpartij werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Managed Service Agreement vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Wederpartij worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Procestoppers. Procestoppers is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

24.16. Tariefwijziging

Procestoppers heeft het recht de tarieven maximaal tweemaal per jaar aan te passen als gevolg van indexering van directe kosten, met een maximum van het CBS-indexcijfer voor zakelijke dienstverlening over het voorgaande jaar, vermeerderd met maximaal 2%, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen in de Managed Service Agreement. Procestoppers zal de Wederpartij **minimaal dertig (30) dagen** voor ingangsdatum van een prijswijziging Schriftelijk informeren.

24.17. Mavim-gerelateerde kosten

Procestoppers zich het recht voor om tariefwijzigingen door te voeren die direct voortvloeien uit veranderingen in de Mavim-licentiekosten of -voorwaarden, zoals overeengekomen in de Managed Service Agreement. Dergelijke wijzigingen zullen worden gecommuniceerd aan de Wederpartij zodra Procestoppers hiervan op de hoogte is, met een **minimale kennisgevingstermijn van zestig (60) dagen** voor ingangsdatum.

Artikel 25 | Betaling

25.1. Betalingstermijn

Betaling dient plaats te vinden in Euro, **binnen dertig (30) dagen** na factuurdatum, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. De betalingstermijn gaat in op de factuurdatum. Betaling geschiedt door overschrijving van het verschuldigde bedrag op de bankrekening vermeld op de factuur of op een andere door Procestoppers aan te wijzen rekening.



25.2. Voorschotbetaling

Procestoppers kan van de Wederpartij betaling van een voorschot verlangen alvorens de opgedragen werkzaamheden worden aangevangen. Procestoppers is eveneens gerechtigd van de Wederpartij betaling van een voorschot te verlangen indien de Wederpartij op enig moment declaraties van Procestoppers niet tijdig heeft voldaan dan wel te voorzien is dat de Wederpartij van Procestoppers niet tijdig zal voldoen. Procestoppers is gerechtigd het eventueel in rekening gebrachte voorschot bij het einde van de Opdracht te verrekenen.

25.3. Geen korting of verrekening

De Wederpartij is niet gerechtigd tot korting of verrekening.

25.4. Geen opschorting

De Wederpartij is niet gerechtigd om zijn betaling op te schorten.

25.5. Verzuim

Na het verstrijken van de overeengekomen betaaltermijn, na ontvangst van de factuur, is de Wederpartij, die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim, zonder dat hier een ingebrekestelling voor is vereist.

25.6. Betalingsherinneringen

Procestoppers zal, wanneer sprake is van verzuim, (alsnog) de volgende stappen ondernemen:

1. Een eerste kosteloze betalingsherinnering wordt verstuurd **binnen twee (2) dagen** na de vervaldatum van de factuur.
2. Indien betaling uitblijft, wordt een tweede kosteloze betalingsherinnering verstuurd **binnen 7-14 dagen** na de eerste herinnering.
3. Bij aanhoudende niet-betaling zal Procestoppers een laatste aanmaning sturen, waarin **een termijn van zeven (7) dagen** wordt gegeven om alsnog te betalen zonder bijkomende kosten. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van de aanmaning. In deze laatste aanmaning wordt vermeld dat bij niet-tijdige betaling eventuele incassokosten en wettelijke handelsrente in rekening kunnen worden gebracht.
4. Indien betaling na deze termijn uitblijft, kunnen incassokosten en wettelijke handelsrente in rekening worden gebracht.

25.7. Betalingsregeling

Bij betalingsproblemen kan de Wederpartij contact opnemen met Procestoppers om de mogelijkheden voor een betalingsregeling te bespreken.



25.8. Rente bij verzuim

Zodra de Wederpartij in verzuim is, is hij vanaf de vervaldag tot aan de dag der algehele betaling en rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente zoals vastgesteld op grond van artikel 6:119a BW. Een gedeelte van een maand wordt bij de berekening als een hele maand gerekend.

25.9. Incassokosten

Bij niet tijdige betaling is de Wederpartij, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Hierbij gelden de wettelijke incassokosten conform de staffel in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Bij gerechtelijke invordering is de Wederpartij tevens de gerechtelijke kosten verschuldigd.

25.10. Overdracht incassobureau

Indien betaling na de in artikel 25.6 onder de punt 3 genoemde **termijn van zeven (7) dagen** uitblijft, behoudt Procestoppers zich het recht voor om de vordering over te dragen aan een incassobureau. Na overdracht zal het incassobureau de incassowerkzaamheden voortzetten en is de Wederpartij verplicht alle betalingen en communicatie betreffende de vordering rechtstreeks met het incassobureau af te handelen. De Wederpartij wordt Schriftelijk op de hoogte gesteld van deze overdracht. Alle additionele kosten die voortvloeien uit deze overdracht komen voor rekening van de Wederpartij, conform de wettelijke bepalingen en de Algemene Voorwaarden van het betreffende incassobureau.

25.11. Opschorting werkzaamheden

In geval van niet tijdige betaling kan Procestoppers, na Schriftelijke waarschuwing, de uitvoering van de Opdracht opschorten zonder aansprakelijkheid voor de daaruit voortvloeiende schade.

25.12. Volgorde van betalingen

Iedere betaling van de Wederpartij strekt primair ter voldoening van de door Procestoppers gemaakte invorderingskosten, vervolgens ter voldoening van de door de Wederpartij verschuldigde rente en wordt daarna in mindering gebracht op de oudst openstaande vorderingen.

25.13. Directe opeisbaarheid

De vordering tot betaling is direct opeisbaar in geval de Wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op de vermogensbestanddelen van de Wederpartij wordt gelegd, de Wederpartij overlijdt en voorts indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.



25.14. Hoofdelijke aansprakelijkheid

Ingeval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn de Wederpartijen, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van beide Wederpartijen zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor het factuurbedrag.

VI. EINDE VAN DE OVEREENKOMST EN DE GEVOLGEN DAARVAN

Artikel 26 | Duur en Beëindiging

26.1. Duur

Elke Overeenkomst geldt voor de duur zoals overeengekomen in die Overeenkomst. Een Overeenkomst eindigt in ieder geval na de overeengekomen termijn en volledige betaling van alle openstaande facturen door de Wederpartij. Eventuele voortzetting en overige afspraken zijn opgenomen in de Overeenkomst.

Artikel 27 | Opzegging

27.1. Opzegging Overeenkomst onbepaalde tijd

Indien een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, kan deze door elk der partijen Schriftelijk worden opgezegd. De opzegging dient te geschieden na goed overleg en met opgave van redenen. Indien tussen partijen geen specifieke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Procestoppers zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding verplicht zijn, tenzij dit in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.

27.2. Tussentijdse opzegging Overeenkomst bepaalde tijd

Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan of door volbrenging eindigt, kan door de Wederpartij niet tussentijds worden opgezegd, tenzij dit expliciet Schriftelijk is overeengekomen of sprake is van bijzondere omstandigheden zoals ernstige schendingen van contractuele verplichtingen.

27.3. Gevolgen opzegging

Indien de Overeenkomst door de Wederpartij wordt opgezegd, dan is deze verplicht de vergoeding en bijkomende kosten op de factuur van Procestoppers te voldoen op basis van de reeds gewerkte uren en of andere geleverde diensten, één en ander naar de stand van de werkzaamheden ten tijde van het moment dat de opzegging in werking treedt.



Artikel 28 | Ontbinding

28.1. Directe ontbinding

Procestoppers is gerechtigd de Overeenkomst direct te ontbinden in geval van faillissement, beslaglegging, surséance van betaling van de Wederpartij, staking van de activiteiten van een de partijen, liquidatie van diens bedrijf, fusie, splitsing of anderszins wijziging van de rechts- of samenwerkingsvorm, waaronder ontbinding van een rechtspersoon of verlies van rechtspersoonlijkheid, of vergelijkbare omstandigheden die de betreffende partij goede grond geven te vrezen dat de wederpartij niet in staat is om haar verplichtingen na te komen.

28.2. Ontbinding bij tekortkoming

Indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst of uit deze Algemene Voorwaarden, dient de gedupeerde partij de tekortschietende partij daarvan binnen redelijke termijn na het ontdekken van de tekortkoming Schriftelijk op de hoogte te stellen en de tekortschietende partij gedurende een redelijke termijn in de gelegenheid te stellen de tekortkoming op te heffen en/of de gevolgen daarvan te herstellen. Indien het voorgaande niet leidt tot opheffing van de tekortkoming en/of volledig herstel van de gevolgen daarvan, dan is de wederpartij van de partij aan wier kant de toerekenbare tekortkoming zich voordoet, bevoegd de Overeenkomst op deze grond te ontbinden. Aan laakbaar handelen van een partij worden dezelfde rechtsgevolgen verbonden als aan een toerekenbare tekortkoming van die partij.

Artikel 29 | Overmacht

29.1. Definitie en gevolgen van overmacht

Indien er sprake is van Overmacht, kan de Overeenkomst door ieder der partijen worden ontbonden. Van Overmacht is sprake indien een tekortkoming een partij niet kan worden toegerekend. Een tekortkoming kan een partij niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende omstandigheden voor haar rekening komt.

29.2. Overmachtssituaties

Onder overmacht aan de zijde van Procestoppers wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Overmacht van toeleveranciers van Procestoppers
- Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de Wederpartij aan Procestoppers zijn voorgeschreven of aanbevolen.
- Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Wederpartij aan Procestoppers is voorgeschreven.



-
- Overheidsmaatregelen.
 - Elektriciteitsstoring.
 - Storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten.
 - (Cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme.
 - Algemene vervoersproblemen (waaronder verkeersstoringen en stakingen).
 - Langdurige/ grootschalige ziekte van medewerkers van Procestoppers of door haar ingeschakelde derden.
 - Natuurrampen.
 - Overige situaties die naar het oordeel van Procestoppers buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

29.3. Langdurige overmacht en afrekening

Indien een overmachtssituatie **langer duurt dan zestig (60) dagen**, kan de Overeenkomst door elk van de partijen Schriftelijk ontbonden worden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

29.4. Overleg bij gewijzigde omstandigheden

Indien de omstandigheden waarvan de Wederpartij en Procestoppers bij de totstandkoming van de Overeenkomst zijn uitgegaan, zodanig wijzigen dat naleving van de Overeenkomst (of een deel daarvan) redelijkerwijs niet meer van (een der) partijen kan worden verlangd, zullen partijen overleggen over een tussentijdse wijziging van de Overeenkomst. Indien de gewijzigde omstandigheden zijn ontstaan door toedoen van de Wederpartij, is Procestoppers gerechtigd het eventuele meerwerk aan de Wederpartij in rekening te brengen.

29.5. Aanpassing tijdsplanning bij wijzigingen

Indien partijen besluiten tot wijziging van de aanpak, werkwijze of omvang van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden, aanvaardt de Wederpartij dat de tijdsplanning van de Overeenkomst zal worden aangepast.



Artikel 30 | Gevolgen Ontbinding

30.1. Ontbinding door Partijen

Indien de Overeenkomst wordt ontbonden door een der partijen op één van de gronden genoemd in artikel 28, geldt het volgende:

- a) Beide partijen zijn verplicht de reeds verrichte prestaties ongedaan te maken, tenzij de tekortkoming deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt;
- b) Indien ongedaan making niet mogelijk is, moet in plaats daarvan een vergoeding worden betaald afhankelijk van de waarde van de geleverde prestatie; en
- c) Facturen die al betaald zijn en prestaties die al verricht zijn vóór de ontbinding, blijven van kracht.

30.2. Ontbinding door overmacht

Indien de Overeenkomst door één der partijen wordt ontbonden op grond van een overmachtssituatie zoals omschreven in artikel 29:

- a) Is de ontbindende partij niet aansprakelijk voor de uit de ontbinding voortvloeiende kosten; en
- b) Worden reeds geleverde prestaties naar rato afgerekend, tenzij dit leidt tot gevolgen die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.

VII. EIGENDOMSVOORBEHOUD EN INTELLECTUEEL EIGENDOM

Artikel 31 | Eigendomsvoorbehoud

31.1. Eigendomsvoorbehoud

Voor zaken geleverd in het kader de Overeenkomst blijft het eigendom bij Procestoppers totdat de Wederpartij alle verplichtingen uit de Overeenkomst t is nagekomen. De Wederpartij kan het geleverde, hetwelk onder het eigendomsvoorbehoud valt, niet in gebruik nemen, publiceren, vermenigvuldigen, verspreiden, doorverkopen, vervreemden, verpanden, bezwaren of gebruiken als betaalmiddel.

31.2. Recht op terugname en opschorting

Indien de Wederpartij in de nakoming van enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst dan wel uit deze Algemene Voorwaarden te kort schiet, is Procestoppers gerechtigd de geleverde zaken terug te nemen dan wel de levering en/of toegang op te schorten.



31.3. Meldingsplicht

Indien een derde beslag legt op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Wederpartij verplicht om Procestoppers daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.

Artikel 32 | Intellectueel eigendom

32.1. Eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, adviezen, rapporten, offertes, analyses, ontwerpen, documentatie en andere materialen (inclusief voorbereidend materiaal) die in het kader van de Overeenkomst zijn ontwikkeld of aan de Wederpartij ter beschikking zijn gesteld, berusten uitsluitend bij Procestoppers, diens licentiegevers of toeleveranciers. Dit geldt ook voor de intellectuele eigendomsrechten op het BPM-Framework binnen Mavim Online. De Wederpartij verkrijgt echter het volledige eigendom en alle rechten op de door haar zelf gecreëerde inhoud, data en procesmodellen binnen haar eigen omgeving van het BPM-Framework in Mavim Online.

32.2. Gebruiksrechten

a) Gebruiksrecht op geleverde materialen in het kader van consultancy

De Wederpartij krijgt het recht om geleverde materialen te gebruiken binnen de eigen organisatie voor het doel van de Opdracht; en

b) Gebruiksrecht voor het BPM-Framework

- De Wederpartij krijgt een toegekend gebruiksrecht dat niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar is voor de duur van de Overeenkomst. Dit gebruiksrecht is beperkt tot de overeengekomen doeleinden en gebruiksomgeving
- Na afloop van de initiële Overeenkomst behoudt de Wederpartij het recht op toegang tot en gebruik van de eigen omgeving binnen het Proces Framework, zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- De Wederpartij behoudt volledige eigendom van en alle rechten op de zelf gecreëerde inhoud, data en procesmodellen binnen de eigen BPM-omgeving.
- Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Procestoppers, in overeenstemming met de bepalingen in de Overeenkomst, zorgdragen voor de overdracht van de gegevens van de Wederpartij in een gangbaar formaat.
- De Wederpartij heeft te allen tijde het recht om de eigen data en procesmodellen te exporteren, zowel tijdens de looptijd van de Overeenkomst als na beëindiging daarvan.



32.3. Openbaarmaking en derden verstrekking

De Wederpartij mag de materialen die zij van Procestoppers ontvangt, niet openbaar maken of aan derden geven zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Procestoppers. Ook mag de Wederpartij geen vermeldingen over vertrouwelijkheid of intellectuele eigendomsrechten (zoals copyright of merkrechten) uit deze materialen verwijderen of aanpassen, tenzij Procestoppers daar schriftelijk toestemming voor geeft.

32.4. Vrijwaring door de Wederpartij

De Wederpartij staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Procestoppers van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. De Wederpartij garandeert dat door hem aan Procestoppers beschikbaar gestelde materialen (zoals apparatuur of databestanden) geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden. Indien dit toch het geval blijkt te zijn, vrijwaart de Wederpartij Procestoppers tegen eventuele claims van derden.

32.5. Verantwoordelijkheden Procestoppers

Procestoppers zal redelijke maatregelen nemen om haar intellectuele eigendom te beschermen en inbreuken te voorkomen.

32.6. Meldingsplicht

Partijen zullen elkaar onmiddellijk informeren bij vermoeden van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en samenwerken om dit aan te pakken.

32.7. Intellectuele eigendomsrechten van Mavim

Procestoppers erkent dat alle intellectuele eigendomsrechten op de door Mavim ontwikkelde of ter beschikking gestelde applicaties, interfaces, programmatuur, documentatie en overige materialen uitsluitend toebehoren aan Mavim of diens licentiegevers¹. De Wederpartij verkrijgt uitsluitend het niet-exclusieve, niet-overdraagbare gebruiksrecht op deze materialen, zoals uitdrukkelijk en schriftelijk door Mavim is toegekend in de licentievoorwaarden. De Wederpartij zal zich strikt houden aan deze voorwaarden en zal geen handelingen verrichten die inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van Mavim, waaronder het kopiëren, wijzigen, openbaar maken of aan derden ter beschikking stellen van de applicaties of andere materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mavim.



VIII. VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING

Artikel 33 | Vertrouwelijkheid en Geheimhouding

33.1. Geheimhoudingsplicht

Procestoppers en de Wederpartij verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een Overeenkomst. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de Overeenkomst of waarvan men redelijkerwijs kan en mag verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Partijen zullen zich inspannen om alle documenten en informatie door of namens de andere partij verschaft, gedurende de looptijd van de Overeenkomst alsmede **gedurende een periode van drie (3) jaar** na beëindiging daarvan vertrouwelijk te houden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

33.2. Uitzonderingen

De verplichting genoemd in het eerste lid geldt niet voor documenten of informatie die naar hun aard openbaar zijn, door de partijen zelf of door derden openbaar of algemeen bekend zijn gemaakt of wanneer dit noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst. Indien Procestoppers op één van deze gronden gehouden is vertrouwelijke informatie te verstrekken, en Procestoppers zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Procestoppers niet gehouden tot enige schadevergoeding en is de Wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst. Procestoppers zal in dergelijke gevallen de Wederpartij zo spoedig mogelijk informeren over de verplichting tot het delen van vertrouwelijke informatie, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.

33.3. Geheimhouding derden

De geheimhoudingsverplichting leggen Procestoppers en de Wederpartij ook op aan de door hen ingeschakelde hulppersonen of adviseurs dan wel andere derden waarmee in het kader van de Opdracht de vertrouwelijke informatie onvermijdelijk moet worden gedeeld, voor zover deze niet reeds aan een wettelijke of beroepsgeheimhoudingsplicht zijn gebonden.

33.4. Schending geheimhoudingsplicht

De partij die de geheimhoudingsplicht als bedoeld in het eerste lid schendt, is jegens de andere partij een direct opeisbare boete verschuldigd van het door haar verzekeraar uitgekeerde bedrag dan wel, indien de schending niet door een verzekeraar wordt vergoed, een schadeloosstelling van tienduizend (€10.000) euro.



33.5. Gebruik naam en/of logo

De Wederpartij verleent Procestoppers het recht om de naam en/of logo van de Wederpartij te gebruiken voor referentie- en marketingdoeleinden op haar website of ander promotiemateriaal. Dit recht blijft van kracht totdat de Wederpartij dit Schriftelijk of elektronisch herroept, met inachtneming van een redelijke termijn voor aanpassing van promotiemateriaal. Procestoppers zal de naam en/of logo op professionele en niet-misleidende wijze gebruiken. Voor het gebruik van uitingen, ervaringen, referenties of citaten van de Wederpartij (zoals aanbevelingen, klantbeoordelingen of succesverhalen) door Procestoppers, is altijd voorafgaande expliciete toestemming van de Wederpartij vereist. Deze toestemming kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden gegeven.

33.6. Gebruik materiaal

De Wederpartij verleent Procestoppers hierbij zich het recht voor om uit de Opdracht verkregen informatie of delen daarvan in niet tot de Wederpartij herleidbare vorm te gebruiken als les-, trainings-, voorbeeld-, of instructiemateriaal voor derden. Voor zover de Wederpartij wel geïdentificeerd kan worden aan de hand van het materiaal, heeft het gebruik ervan diens voorgaande toestemming.

33.7. Teruggave vertrouwelijke stukken

Op verzoek van de Wederpartij zal Procestoppers de vertrouwelijke documenten of elektronische bestanden die de Wederpartij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking heeft gesteld binnen een redelijke termijn aan de Wederpartij retourneren dan wel vernietigen. De Wederpartij dient de te retourneren of de te vernietigen documenten of bestanden vooraf Schriftelijke te specificeren. Deze verplichting dwingt in geen geval tot het vernietigen van correspondentie tussen de Wederpartij en Procestoppers, waaronder e-mail inclusief bijlagen.

IX. PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

Artikel 34 | Algemene bepalingen

34.1. Zorgvuldige omgang met persoonsgegevens

Procestoppers en de Wederpartij gaan zorgvuldig om met de persoonsgegevens die in het kader van de Overeenkomst worden verwerkt. Partijen spannen zich in om deze persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en eventuele andere toepasselijke wetgeving te verwerken.



34.2. Wederzijdse medewerking

De Wederpartij en Procestoppers zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen om elkaar in staat te stellen hun verplichtingen op grond van de AVG na te komen. Dit houdt ook in dat partijen elkaar onverwijld zullen informeren indien zij kennis krijgen van mogelijke onrechtmatigheden of inbreuken op rechten van derden met betrekking tot de verwerkte gegevens.

34.3. Toegang tot persoonsgegevens

De toegang wordt beperkt tot wat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en geschiedt uitsluitend na voorafgaande toestemming van de Wederpartij. De Wederpartij garandeert jegens Procestoppers dat deze bevoegd is tot verstrekking van de in het eerste lid bedoelde persoonsgegevens aan Procestoppers en vrijwaart Procestoppers van alle aanspraken van derden met betrekking tot die persoonsgegevens, behoudens van datgeen waarvoor Procestoppers zelf aansprakelijk is op grond van de wet.

34.4. Verplichtingen van de Wederpartij

Op de Wederpartij rust te allen tijde een zelfstandige verplichting tot naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving alsmede eventueel toepasselijke contractuele of interne verplichtingen op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder begrepen het nemen van passende beveiligingsmaatregelen bij het verstrekken van de persoonsgegevens aan Procestoppers.

34.5. Nadere afspraken

Indien het noodzakelijk is om nadere afspraken te maken over de verwerking van persoonsgegevens, zullen deze Schriftelijk worden vastgelegd en na ondertekening door beide partijen als addendum aan de Overeenkomst worden toegevoegd. Deze nadere afspraken zullen in overeenstemming zijn met geldende wet- en regelgeving. Partijen erkennen dat dergelijke aanvullende afspraken noodzakelijk kunnen zijn om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Artikel 35 | Beveiliging

35.1. Algemene bepalingen

Procestoppers verplicht zich tot passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, afgestemd op de stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard, omvang en context van de verwerkingen, en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen conform artikel 32 AVG. Dit geldt voor alle Service(s) die Procestoppers aanbiedt.



35.2. Wijzigingen in beveiligingsmaatregelen

Procestoppers behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen. Dergelijke wijzigingen kunnen noodzakelijk zijn om:

- a)** Een passend beveiligingsniveau te blijven waarborgen;
- b)** Te voldoen aan veranderende wettelijke vereisten;
- c)** In te spelen op technologische ontwikkelingen.

Procestoppers zal de Wederpartij tijdig informeren over significante wijzigingen in de beveiligingsmaatregelen. Indien nodig zal Procestoppers – wanneer het gaat om beveiligingsmaatregelen die betrekking hebben op het BPM-Framework binnen Mavim Online – deze wijzigingen afstemmen met Mavim als leverancier van de onderliggende software. De Wederpartij heeft het recht om bezwaar te maken tegen wijzigingen die de beveiliging van persoonsgegevens negatief kunnen beïnvloeden.

35.3. Beoordeling door de Wederpartij

Het is de verantwoordelijkheid van de Wederpartij om te beoordelen of Procestoppers afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen voor de beveiliging van persoonsgegevens. Procestoppers zal de benodigde informatie verschaffen om de Wederpartij in staat te stellen deze beoordeling uit te voeren, waaronder documentatie over de getroffen beveiligingsmaatregelen en naleving van relevante normen. De Wederpartij heeft het recht om aanvullende informatie op te vragen of een audit uit te voeren om de effectiviteit van de beveiligingsmaatregelen te verifiëren.

35.4. Aanvullende maatregelen

De Wederpartij kan Procestoppers verzoeken om aanvullende beveiligingsmaatregelen te treffen. Procestoppers zal deze verzoeken beoordelen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard, omvang, context en doeleinden van de gegevensverwerking en de mogelijkheden bij Mavim. Bij de beoordeling van deze verzoeken zal Procestoppers ook de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen in overweging nemen. Indien nodig zal Procestoppers overleggen met relevante partijen om de haalbaarheid en effectiviteit van de voorgestelde maatregelen te evalueren. Procestoppers streeft ernaar om binnen een redelijke termijn op dergelijke verzoeken te reageren en zal de Wederpartij informeren over de uitkomst van de beoordeling.



Artikel 36 | Elektronische communicatie

36.1. Beveiliging en aansprakelijkheid

De Wederpartij en Procestoppers zullen bij communicatie via elektronische middelen zoals e-mail en andere vormen van dataverkeer, zorgen voor adequate en up-to-date virusbescherming en andere redelijke beveiligingsmaatregelen. Partijen zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de verzending van virussen en/of andere onregelmatigheden in de elektronische communicatie, of voor het niet ontvangen of beschadigd ontvangen van berichten, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid bij het niet naleven van de overeengekomen beveiligingsmaatregelen.

36.2. Versleuteling

Alle elektronische communicatie die persoonsgegevens of anderszins vertrouwelijke informatie bevat, wordt standaard versleuteld verzonden. Voor overige communicatie kunnen partijen in onderling overleg besluiten af te zien van versleuteling. Procestoppers behoudt zich het recht voor om versleuteling toe te passen op specifieke berichten of categorieën van informatie verzending van e-mail en andere vormen van dataverkeer gebeurt zonder versleuteling, tenzij de Wederpartij specifiek verzoekt om het gebruik van versleuteling voor een bepaald bericht of indien Procestoppers het versturen van informatie middels versleuteling nodig acht.

X. SLOTBEPALINGEN

Artikel 37 | Klachten

37.1. Indienen klachten

Klachten over de dienstverlening van Procestoppers dienen door de Wederpartij binnen een redelijke termijn na ontdekking van het gebrek Schriftelijk te worden gemeld aan Procestoppers met een duidelijke beschrijving van de aard en reden van de klacht. Voor de Wederpartij geldt een termijn van **vier (4) weken na ontdekking** van het gebrek als een redelijke termijn.

37.2. Uitzondering

Indien de Wederpartij aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, vangt de in lid 1 genoemde termijn aan op het moment van daadwerkelijke ontdekking.

37.3. Betalingsverplichtingen

Het indienen van een klacht ontheft de Wederpartij niet van zijn betalingsverplichtingen jegens Procestoppers, tenzij en voor zover Procestoppers Schriftelijk anders aangeeft.



37.4. Reactie en behandeling

Procestoppers zal **binnen veertien (14) dagen na ontvangst** van de klacht reageren met een ontvangstbevestiging en een indicatie van de termijn waarbinnen de klacht inhoudelijk zal worden behandeld.

Artikel 38 | Geschillenbeslechting

38.1. Minnelijke schikking

Bij geschillen zullen partijen eerst trachten deze in onderling overleg op te lossen.

38.2. Bevoegde rechtbank

Indien partijen niet tot een minnelijke schikking komen, zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waar Procestoppers is gevestigd, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

38.3. Voorzieningen en conservatoire maatregelen

Elke partij behoudt het recht om een voorziening in kort geding te vragen en conservatoire maatregelen te treffen.

Artikel 39 | Toepasselijk recht

39.1. Nederlands recht

Op deze Algemene Voorwaarden en tussen de Wederpartij en Procestoppers gesloten Overeenkomst(en) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook voor de Overeenkomst(en) waarbij aan één of meerdere verbintenissen door partijen geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven, of die waarbij producten of diensten van in het buitenland gevestigde ondernemingen worden afgenomen. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

39.2. Toekomstige verbintenissen

Mocht er in de toekomst tussen partijen een verbintenis ontstaan anders dan voortvloeiend uit een Overeenkomst, dan is op die verbintenis eveneens uitsluitend Nederlands recht van toepassing.



Artikel 40 | Wijzigingen

40.1. Recht op wijziging

Procestoppers is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De Wederpartij en Procestoppers zijn gebonden aan de gewijzigde Algemene Voorwaarden vanaf de dag dat deze in werking treden. In geval van lopende Overeenkomsten zal Procestoppers de gewijzigde Algemene Voorwaarden **ten minste twee weken** voordat deze in werking treden Schriftelijk bekend maken aan de Wederpartij en deze publiceren op haar website. Indien de wijziging van zulks ingrijpende aard is dat de oorspronkelijke Overeenkomst niet meer op dezelfde manier kan worden nagekomen, is de Wederpartij gerechtigd de Overeenkomst te doen ontbinden.

Artikel 41 | Inwerkingtreding

41.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn in werking getreden in **mei 2025**.