



PROCESTOPPERS

Het kan altijd beter

ALGEMENE VOORWAARDEN
VERSIE 1.2 - SEPTEMBER 2025





Algemene informatie

Inleiding

Dit document bevat de Algemene Voorwaarden van De Procestoppers B.V. (hierna te noemen: 'De Procestoppers'). Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten die De Procestoppers aanbiedt. Door gebruik te maken van deze diensten of producten gaat u akkoord met deze voorwaarden.

Wie zijn De Procestoppers?

De Procestoppers B.V. is een Nederlandse besloten vennootschap, gespecialiseerd in advisering, begeleiding en ondersteuning op het gebied van procesmanagement, procesoptimalisatie, automatisering en managed services. De Procestoppers staat ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 97688851.

Wat doet De Procestoppers?

De Procestoppers levert consultancy op het gebied van procesmanagement en is officieel partner van Mavim, specialist in software voor procesmanagement en digitale transformatie. De Procestoppers biedt een zelfontwikkelde Solution binnen het Mavim-platform, waarmee organisaties inzicht krijgen in hun processen en deze effectief kunnen modelleren, analyseren, optimaliseren en beheren. Daarnaast verzorgt De Procestoppers een Managed Service binnen het Mavim-platform, waarbij het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van de solution volledig wordt uit handen genomen. Zo blijven processen en systemen continu actueel en optimaal ondersteund.

Wat zijn Algemene Voorwaarden en waarom zijn deze belangrijk?

Algemene Voorwaarden zijn de regels en afspraken die gelden wanneer u gebruikmaakt van onze diensten en/of producten. Met deze 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 De Procestoppers.

Deze Algemene Voorwaarden bevatten onder andere bepalingen over:

- de totstandkoming van overeenkomsten;
- de uitvoering van overeenkomsten;
- financiële afspraken;
- de beëindiging van de overeenkomst en de gevolgen daarvan;
- eigendomsvoorbehoud en intellectueel eigendom;
- vertrouwelijkheid en geheimhouding;
- privacy en gegevensbescherming; en
- klachtafhandeling en geschillenregelingen.

Versiebeheer

Deze Algemene Voorwaarden (**versie 1.2**) zijn vastgesteld in **september 2025** en vervangen alle voorgaande versies. De Procestoppers behoudt zich het recht voor deze Algemene 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 Algemene Voorwaarden	4
II. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST	6
Artikel 3 Aanbod	6
Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst	7
III. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST	7
Artikel 5 Algemene uitgangspunten	7
Artikel 6 Uitvoering van de Overeenkomst – Consultancy	8
Artikel 7 Uitvoering van de Overeenkomst – Levering van de Solution	9
Artikel 8 Uitvoering van de Overeenkomst – Managed Service	9
Artikel 9 (Op)levering en vertraging in de uitvoering	9
Artikel 10 Wijzigingen, aanpassingen en meerwerk	10
Artikel 11 Opschorting	11
Artikel 12 Aansprakelijkheid en Beperkingen	12
Artikel 13 Vrijwaring	13
IV. FINANCIËLE BEPALINGEN	13
Artikel 14 Tarieven en vergoeding	13
Artikel 15 Facturering	14
Artikel 16 Betaling	14
V. EINDE VAN DE OVEREENKOMST EN DE GEVOLGEN DAARVAN	16
Artikel 17 Duur en Beëindiging	16
Artikel 18 Opzegging	16
Artikel 19 Ontbinding	16
Artikel 20 Overmacht	17
Artikel 21 Gevolgen Ontbinding	18
VI. INTELLECTUEEL EIGENDOM	18
Artikel 22 Intellectueel Eigendom	18
VII. VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING	20
Artikel 23 Vertrouwelijkheid en Geheimhouding	20



VIII. PRIVACY, GEGEVENSBESCHERMING EN BEVEILIGING.....	21
Artikel 24 Privacy, Gegevensbescherming en Beveiliging.....	21
IX. SLOTBEPALINGEN.....	22
Artikel 25 Overdracht van Rechten en Plichten	22
Artikel 26 Klachten	22
Artikel 27 Geschillenbeslechting	23
Artikel 28 Toepasselijk recht.....	23
Artikel 29 Wijzigingen.....	23
Artikel 30 Inwerkingtreding.....	23



Algemene Voorwaarden | De Procestoppers B.V.

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 | Definities

- 1.1. **Aanbod (Aanbieding):** elke aanbieding, in welke vorm dan ook, van De Procestoppers aan de Wederpartij voor het leveren van Producten en/of Diensten.
- 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 De Procestoppers, waarmee de Overeenkomst tot stand komt.
- 1.4. **Algemene Voorwaarden:** de schriftelijke standaardbepalingen opgesteld door De Procestoppers, van toepassing op alle Aanbiedingen, Overeenkomsten en Producten en/of Diensten tussen De Procestoppers en de Wederpartij, waarin de rechten en plichten van partijen worden vastgelegd.
- 1.5. **Diensten:** alle door De Procestoppers geleverde managed services, consultancydienstverlening en overige werkzaamheden op het gebied van procesmanagement, procesoptimalisatie, automatisering en aanverwante dienstverlening.
- 1.6. **Opdracht:** een specifieke taak of activiteit die De Procestoppers uitvoert voor de Wederpartij, waaronder consultancy en de levering van de Solution binnen het Mavim-platform.
- 1.7. **Overeenkomst:** het contract tussen De Procestoppers en de Wederpartij waarin de rechten en plichten met betrekking tot Producten en/of Diensten zijn vastgelegd.
- 1.8. **Producten:** alle tastbare of digitale zaken die De Procestoppers levert aan de Wederpartij, waaronder de Solution binnen het Mavim-platform.
- 1.9. **Schriftelijk:** communicatie op papier of elektronisch, waarbij elektronische communicatie geacht wordt te zijn ontvangen op het moment van verzending, tenzij anders aangetoond.
- 1.10. **Wederpartij:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst met De Procestoppers aangaat en gebonden is aan deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 2 | Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

2.1. Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle Producten en/of Diensten van De Procestoppers, alle offertes, Overeenkomsten en daarmee samenhangende rechtsbetrekkingen tussen De Procestoppers en de Wederpartij.



2.2. Beschikbaarstelling

Voor het sluiten van een Overeenkomst ontvangt de Wederpartij deze Algemene Voorwaarden. Als dat niet mogelijk is, brengt De Procestoppers de Wederpartij op de hoogte waar deze voorwaarden kunnen worden geraadpleegd. De meest recente versie van de Algemene Voorwaarden zijn altijd beschikbaar op de website van De Procestoppers.

2.3. Beroep op de Algemene Voorwaarden

De Procestoppers en ingeschakelde derden kunnen zich op deze voorwaarden beroepen.

2.4. Aanvullende en vervolgoopdrachten

Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten.

2.5. Voorrang Nederlandse versie

De Nederlandse tekst is bindend bij vertalingen.

2.6. Uitsluiting voorwaarden de Wederpartij

Algemene voorwaarden van de Wederpartij worden uitdrukkelijk uitgesloten.

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 De 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 De Procestoppers uitdrukkelijk Schriftelijk is afgeweken.

2.8. Algemene voorwaarden van derden

Voor diensten en/of producten van derden die via De Procestoppers geleverd worden, gelden de voorwaarden van die derden. De Wederpartij wordt hierover geïnformeerd en kan deze voorwaarden inzien.

2.9. Nietigheid of vernietiging van bepalingen

Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen alsdan de nietige of onafdwingbare bepaling vervangen door een bepaling die naar inhoud en strekking zoveel mogelijk aansluit bij het oorspronkelijke doel.

2.10. Onduidelijkheden

Onduidelijkheden of kwesties die niet in deze voorwaarden staan, worden beoordeeld en uitgelegd overeenkomstig de geest van deze Algemene Voorwaarden.

2.11. Uitsluiting artikelen

De toepassing van artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.



II. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Artikel 3 | Aanbod

3.1. Vrijblijvend karakter Aanbod

Alle door De 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 De Procestoppers wordt gedaan of Schriftelijk door De Procestoppers wordt bevestigd.

3.3. Gebondenheid Aanbod

De Procestoppers is slechts gebonden als de Wederpartij het Aanbod Schriftelijk binnen de geldigheidsduur accepteert of geen bezwaar maakt.

3.4. Recht op weigering

Desondanks behoudt De Procestoppers zich het recht voor om een Overeenkomst met een potentiële Wederpartij te weigeren om een voor De 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. De 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 De Procestoppers daaraan niet gebonden.

3.5. Inhoud en juistheid

Het Aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Producten en/of Diensten. 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 De Procestoppers verstrekte gegevens waarop De Procestoppers haar Aanbod heeft gebaseerd. De Procestoppers is niet aansprakelijk voor onjuistheden als gevolg van foutieve informatie van de Wederpartij. Indien blijkt dat de verstrekte informatie onjuist is, behoudt De Procestoppers zich het recht voor om het Aanbod aan te passen.

3.6. Vergissingen en fouten

Eventuele vergissingen of (type)fouten in het Aanbod binden De Procestoppers niet. Onder 'fouten' wordt verstaan: fouten die voor een gemiddelde lezer direct als zodanig herkenbaar zijn.



Artikel 4 | Totstandkoming van de Overeenkomst

4.1. Aanvaarding Aanbod

De Overeenkomst komt tot stand zodra de Wederpartij het aanbod Schriftelijk aanvaardt, of wanneer De Procestoppers, met medeweten van de Wederpartij, begint met de levering van de overeengekomen Producten en/of Diensten, bijvoorbeeld door planning, reserveren van middelen of het starten van voorbereidende werkzaamheden.

4.2. Bevestiging Aanvaarding

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

4.3. Bevoegdheid de Wederpartij

Sluit de Wederpartij de Overeenkomst namens een ander, dan verklaart hij daartoe bevoegd te zijn en is naast deze persoon/rechtspersoon hoofdelijk aansprakelijk.

4.4. Kredietwaardigheidsstoets

De Procestoppers kan de Wederpartij verzoeken om betalingszekerheid te bieden; bij onvoldoende zekerheid mag De Procestoppers het Aanbod weigeren of voorwaarden stellen.

4.5. 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 **25%** van de overeengekomen vergoeding;
- tot **3 dagen** voor aanvang **50%** van de overeengekomen vergoeding;
- **minder dan 3 dagen** voor aanvang **75%** van de overeengekomen vergoeding; en
- op de dag van aanvang of tijdens de uitvoering **100%** van de overeengekomen vergoeding.

De Procestoppers kan in bijzondere gevallen afwijken van deze annuleringsvoorwaarden. Bij gedeeltelijke annulering worden de kosten naar rato berekend, tenzij dit de levering van de resterende Producten en/of Diensten onevenredig bemoeilijkt of onmogelijk maakt.

III. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

Artikel 5 | Algemene uitgangspunten

5.1. Zorgvuldige uitvoering

De Procestoppers voert de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit, conform de eisen van goed vakmanschap en de Schriftelijk vastgelegde afspraken.

5.2. Aanwijzing contactpersoon

De Wederpartij wijst een ervaren contactpersoon aan die tijdens de duur van de Overeenkomst als aanspreekpunt fungeert.



5.3. Samenwerking

Partijen erkennen dat het welslagen van de te leveren Diensten en/of Producten afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. De Wederpartij zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen en is verplicht alle door De 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 Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan De Procestoppers mogelijk geen volledige uitvoering en/of oplevering realiseren, wat kan leiden tot vertragingen of extra kosten, waarvan de Wederpartij vooraf Schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

5.4. Juistheid en volledigheid van informatie

De Wederpartij staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens ten aanzien van de eigen organisatie in verband met het aangaan van de Overeenkomst. De 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 De Procestoppers constatering aan de Wederpartij mededelen. De 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 Overeenkomst.

5.5. Faciliteiten en vrijwaring bij werkzaamheden op locatie

Bij werkzaamheden op de locatie van de Wederpartij zorgt deze kosteloos voor geschikte werkruimtes en faciliteiten, die voldoen aan wettelijke eisen. De Wederpartij vrijwaart De Procestoppers voor claims door schade veroorzaakt door de Wederpartij of onveilige situaties.

5.6. Aanvullende informatie en meldingsplicht

De Procestoppers kan, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, de Wederpartij verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is De 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 De Procestoppers.

Artikel 6 | Uitvoering van de Overeenkomst – Consultancy

6.1. Overeenkomst van Opdracht

De specifieke afspraken, verantwoordelijkheden en voorwaarden betreffende de uitvoering van consultancy-diensten door De Procestoppers worden vastgelegd in een afzonderlijke Overeenkomst van Opdracht tussen De Procestoppers en de Wederpartij. De consultancy-diensten worden geleverd op basis van een inspanningsverplichting: De Procestoppers verbindt zich om de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en met de nodige zorg uit te voeren, conform de in de Overeenkomst van Opdracht vastgelegde afspraken. Deze Overeenkomst vormt een aanvulling op deze Algemene Voorwaarden en prevaleert in geval van strijdige bepalingen.



Artikel 7 | Uitvoering van de Overeenkomst – Levering van de Solution

7.1. Solution Leverings- en Gebruiksrecht Overeenkomst

De afspraken over de levering en het gebruiksrecht van de Solution worden vastgelegd in een afzonderlijke Solution Leverings- en Gebruiksrecht Overeenkomst tussen De Procestoppers en de Wederpartij. In deze Overeenkomst wordt onder meer vastgelegd of de Wederpartij de Solution afneemt in abonnementsvorm dan wel door eenmalige aanschaf, en welke voorwaarden en condities daarop van toepassing zijn. De levering van de Solution geschiedt op basis van een resultaatverplichting: De Procestoppers staat in voor de complete en correcte levering van de Solution zoals gespecificeerd in de Overeenkomst. De Solution Leverings- en Gebruiksrecht Overeenkomst vormt een aanvulling op deze Algemene Voorwaarden en prevaleert indien in geval van strijdige bepalingen.

Artikel 8 | Uitvoering van de Overeenkomst – Managed Service

8.1. Managed Service Agreement

De specifieke afspraken, verantwoordelijkheden, serviceniveaus en voorwaarden met betrekking tot de levering, implementatie, ondersteuning en het beheer van de Managed Service met betrekking tot de Solution worden vastgelegd in een afzonderlijke Managed Service Agreement (MSA) tussen De Procestoppers en de Wederpartij. Hierbij kunnen tevens afspraken worden gemaakt over aanvullende consultancy. De Managed Service wordt geleverd op basis van een inspanningsverplichting, voor een afgesproken periode en tegen een Managed Service Fee, waarbij de betalingsvoorwaarden en overige afspraken eveneens in de MSA zijn opgenomen. De Procestoppers verbindt zich om de Managed Service met de nodige zorg en inspanning uit te voeren, conform de in de MSA vastgelegde afspraken. De Managed Service Agreement vormt een aanvulling op deze Algemene Voorwaarden en prevaleert in geval van strijdige bepalingen.

8.2. Service Level Agreement

Een Service Level Agreement ('SLA') maakt integraal onderdeel uit van de MSA. In de SLA worden de concrete serviceniveaus, responstijden, beschikbaarheidsnormen, rapportageverplichtingen en andere kwaliteitsrichtlijnen voor de uitvoering van de Managed Service nader uitgewerkt. De afspraken uit de SLA zijn even bindend en toepasselijk als de overige voorwaarden van de MSA.

Artikel 9 | (Op)levering en vertraging in de uitvoering

9.1. Indicatief karakter (op)levertermijnen

Door De Procestoppers genoemde oplever- en leveringstermijnen gelden steeds als streefdata en hebben geen fataal karakter, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen. De Procestoppers spant zich in om de overeengekomen termijnen voor consultancy, levering van de Solution en/of Managed Service zo goed mogelijk na te komen.

9.2. Vertraging en overleg

Indien zich naar verwachting of feitelijk vertraging of overschrijding van termijnen voordoet, stelt De Procestoppers de Wederpartij daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen in overleg treden over een aangepaste planning en de eventuele gevolgen daarvan.



9.3. **Recht op verlenging**

De Procestoppers heeft recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn in het geval van vertraging die het gevolg is van wijzigingen in de Opdracht, meerwerk, tekortschieten of nalatigheid aan de zijde van de Wederpartij, dan wel door overmacht. De Procestoppers kan eveneens haar prestaties opschorten tot de Wederpartij haar contractuele of wettelijke verplichtingen is nagekomen.

9.4. **Voorwaarden aanvang werkzaamheden**

De aanvang van werkzaamheden vindt pas plaats nadat alle door De Procestoppers benodigde informatie, goedkeuringen en medewerking door de Wederpartij zijn verstrekt. Eventuele vertragingen hierdoor geven De Procestoppers recht op termijnverlenging en verrekening van eventuele meerkosten.

9.5. **Gefaseerde uitvoering**

Indien de uitvoering van de werkzaamheden in fasen geschiedt, kan De Procestoppers de volgende fase uitstellen zolang de Wederpartij de voorafgaande fase niet Schriftelijk heeft goedgekeurd.

9.6. **Verzuim en ingebrekestelling**

De Procestoppers komt wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de Wederpartij haar Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij de Wederpartij De 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 De Procestoppers niet binnen de gestelde termijn nakomt, zoals mogelijke ontbinding van de Overeenkomst of een aansprakelijkstelling voor schade. Indien De Procestoppers na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn nog steeds niet heeft gepresteerd, is er sprake van verzuim.

9.7. **Kosten en risico's bij vertraging door de Wederpartij**

Extra kosten of aantoonbare schade als gevolg van vertraging door toedoen of nalatigheid van de Wederpartij komen voor haar rekening. Dit omvat onder meer meerkosten bij spoed, opschorting, of uitstel van oplevering.

Artikel 10 | Wijzigingen, aanpassingen en meerwerk

10.1. **Gevolgen van wijzigingen**

Wijzigingen of aanpassingen in de inhoud, omvang of uitvoering van de gesloten Overeenkomst - ongeacht of het een Overeenkomst van Opdracht (consultancy), Solution Leverings- en Gebruiksrecht Overeenkomst of Managed Service Agreement betreft - kunnen leiden tot meerwerk, gewijzigde condities of (financiële) aanpassingen in de betreffende overeenkomst.

10.2. **Kennisgeving en overleg**

Indien gedurende de uitvoering blijkt dat het noodzakelijk, wenselijk, of door de Wederpartij verzocht is om de oorspronkelijke overeenkomst aan te passen (waaronder meerwerk, wijzigingen in specificaties, aanvullende services), treden partijen tijdig in overleg over de wijziging en de gevolgen daarvan, alvorens tot uitvoering daarvan over te gaan.



10.3. Vergoeding meerwerk

Wanneer een wijziging of aanvulling van een overeenkomst financiële of operationele consequenties met zich meebrengt, zal De Procestoppers de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen vijf (5) werkdagen** na voornemen, op de hoogte stellen. De Wederpartij is verplicht het overeengekomen tarief voor meerwerk te vergoeden. Bij gebreke van een geformaliseerd tarief gelden de gebruikelijke tarieven van De Procestoppers, mits de Wederpartij redelijkerwijs bekend had moeten zijn met de noodzaak en impact van het meerwerk.

10.4. Voorbehoud acceptatie meerwerk

De Procestoppers behoudt zich het recht voor om verzoeken tot meerwerk, wijzigingen of aanvullende dienstverlening te weigeren. Indien De Procestoppers akkoord gaat, kan verlangd worden dat de wijziging of het meerwerk Schriftelijk wordt vastgelegd in een aanvullende overeenkomst of addendum.

10.5. Beoordeling en vertraging

De Wederpartij is gehouden om op eerste verzoek van De Procestoppers de door haar voorgestelde wijzigingen of meerwerk tijdig en Schriftelijk te beoordelen. Vertraging of nalatigheid in de beoordeling door de Wederpartij kan leiden tot uitstel of aanpassing van levertijden; eventuele hierdoor ontstane kosten of schade zijn voor rekening van de Wederpartij.

10.6. Geen recht op ontbinding of opzegging

Het ontstaan van meerwerk, aanpassing of uitbreiding van de Overeenkomst ten gunste van de Wederpartij geeft geen recht op ontbinding of opzegging van de Overeenkomst door de Wederpartij.

Artikel 11 | Opschorting

11.1. Opschorting bij tekortkomingen van de Wederpartij

De Procestoppers is bevoegd de uitvoering van haar werkzaamheden, levering van de Solution of Managed Service geheel of gedeeltelijk op te schorten indien en voor zover de Wederpartij haar contractuele of wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst van Opdracht, Solution Leverings- en Gebruiksrecht Overeenkomst of Managed Service Agreement niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of indien er na totstandkoming van de overeenkomst omstandigheden aan het licht komen die haar goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij niet zal of kan nakomen. Hieronder worden onder meer verstaan: het uitblijven van tijdige betaling, het niet verstrekken van benodigde informatie of medewerking, een verslechterde financiële situatie, of andere signalen die wijzen op een risico voor nakoming.

11.2. Voorwaarden en verloop van de opschorting

De Procestoppers zal slechts tot opschorting overgaan indien en voor zover redelijkerwijs noodzakelijk, en informeert de Wederpartij vooraf schriftelijk over de gronden, de aard en de verwachte duur van de opschorting. Opschorting wordt opgeheven zodra de tekortkoming of onzekerheid is opgeheven. Waar mogelijk zullen partijen vooraf in overleg treden over een passende oplossing. De opschorting dient proportioneel te zijn ten opzichte van de tekortkoming van de Wederpartij en laat onverlet het recht van De Procestoppers om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden conform de Algemene Voorwaarden.

11.3. Geen Aansprakelijkheid bij opschorting

De Procestoppers is bij opschorting niet aansprakelijk voor schade of kosten ontstaan bij de Wederpartij, tenzij de opschorting naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar blijkt. Elke opschorting wordt Schriftelijk gemotiveerd.



11.4. Opschorting bij hinder of bedreiging

Indien sprake is van hinder of bedreiging, afkomstig van de Wederpartij of diens personeel, zijn beide partijen gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.

11.5. 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 Overeenkomst 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. De Procestoppers zal na beëindiging van de opschorting in overleg met de Wederpartij een nieuwe planning opstellen.

Artikel 12 | Aansprakelijkheid en Beperkingen

12.1. Beperking tot vergoeding van directe schade

De Aansprakelijkheid van De Procestoppers is beperkt tot vergoeding van directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.

12.2. Uitsluiting van indirecte schade

Alle andere vormen van indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie, aanspraken van derden en alle andere schade anders dan hierboven genoemd, zijn uitgesloten van vergoeding.

12.3. Maximale Aansprakelijkheid en verzekeringsdekking

De Aansprakelijkheid van De Procestoppers is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekeraar uit hoofde van haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Indien in het concrete geval geen uitkering door de verzekeraar plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van De Procestoppers beperkt tot maximaal een bedrag gelijk aan het totaal van de door de opdrachtgever in de afgelopen twee kalenderjaren aan De Procestoppers betaalde factuurbedragen, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen. De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid door De Procestoppers.

12.4. Uitbreidingen van beperkingen naar ingeschakelde derden

Deze Aansprakelijkheidsbeperkingen gelden tevens voor alle derden die door De Procestoppers bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken, mits De Procestoppers zorgvuldig de desbetreffende derde hebben ingeschakeld.

12.5. Meldingsplicht en hersteltermijn

De Aansprakelijkheid van De Procestoppers geldt uitsluitend indien de Wederpartij onverwijld Schriftelijk melding maakt van de schade en De Procestoppers een redelijke termijn biedt om eventueel tot herstel of compensatie over te gaan.

12.6. Verval van schadeclaims

Schadeclaims vervallen indien deze niet **binnen twaalf (12) maanden** na ontdekking van de schade Schriftelijk aan De Procestoppers zijn gemeld.



12.7. Uitsluiting van Aansprakelijkheid voor fouten van derden

Indien door of namens de Wederpartij derden worden ingeschakeld bij het verwerken of implementeren van adviezen van De Procestoppers, is De Procestoppers nimmer aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van deze derden.

Artikel 13 | Vrijwaring

13.1. Verantwoordelijkheid voor juistheid en volledigheid

De Wederpartij is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en bescheiden die zij aan De Procestoppers verstrekt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

13.2. Vrijwaring bij onjuiste of onvolledige informatie

De Wederpartij vrijwaart De Procestoppers tot maximaal het factuurbedrag van de Overeenkomst voor iedere Aansprakelijkheid voortvloeiend uit het niet of niet tijdig nakomen van de verplichting uit het vorige lid, alsmede voor aanspraken van derden wegens onjuiste of onvolledige informatie.

13.3. Vrijwaring bij niet behaalde resultaten

De Wederpartij vrijwaart De Procestoppers, behoudens bij grove nalatigheid of opzet, voor alle aanspraken van derden (waaronder ondergeschikten en klanten van de Wederpartij) in verband met het niet behalen van resultaten, subsidies of toestemmingen benodigd voor de uitvoering van de Overeenkomst.

13.4. Vrijwaring voor aanspraken van derden

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

13.5. Zorgplicht bij elektronische bestanden en informatiedragers

De Wederpartij garandeert dat het maatregelen heeft genomen ter voorkoming van het aan De Procestoppers verstrekken van deze vrij zijn van virussen, defecten of andere schadelijke elementen. Schade door dergelijke elementen is volledig voor rekening en risico van de Wederpartij.

IV. FINANCIËLE BEPALINGEN

Artikel 14 | Tarieven en vergoeding

14.1. Algemeen

De vergoeding, tariefstructuur en betalingscondities voor de door De Procestoppers geleverde consultancy, Solution en Managed Services worden steeds bepaald en geregeld conform de afzonderlijke, ondertekende Overeenkomst die van toepassing is:

- Voor consultancy: de Overeenkomst van Opdracht
- Voor levering van de Solution: de Solution Leverings- en Gebruiksrecht Overeenkomst
- Voor Managed Services: de Managed Service Agreement

14.2. Reis- en verblijfkosten

Reis-, verblijf- en parkeerkosten worden, indien van toepassing, afzonderlijk aan de Wederpartij in rekening gebracht tegen werkelijke kosten en gespecificeerd op de factuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.



14.3. Voorcalculatie en begroting

Aan door De Procestoppers afgegeven voorcalculaties, begrotingen of budgetten kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij dit schriftelijk en expliciet in de betreffende overeenkomst is vastgelegd.

14.4. Meerwerk

Indien De Procestoppers op verzoek of met instemming van de Wederpartij werkzaamheden of prestaties verricht die buiten de inhoud of omvang van de betreffende overeenkomst vallen, worden deze vergoed volgens het daarin overeengekomen tarief, of bij ontbreken daarvan tegen het gebruikelijke tarief van De Procestoppers. De Procestoppers mag verlangen dat meerwerk schriftelijk wordt vastgelegd.

14.5. Tariefwijzigingen

De Procestoppers heeft het recht de tarieven eenmaal 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 toepasselijke Overeenkomst. De Procestoppers zal de Wederpartij **minimaal dertig (30) dagen** voor ingangsdatum van een prijswijziging schriftelijk informeren.

14.6. Mavim gerelateerde kosten

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

Artikel 15 | Facturering

15.1. Wijze van facturering

Facturering vindt plaats conform de afspraken in de betreffende Overeenkomst. De Procestoppers is gerechtigd facturen elektronisch te versturen naar de Wederpartij dan wel deze op elektronische wijze beschikbaar te stellen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

15.2. BTW en bijkomende kosten

Alle tarieven en kosten zijn exclusief BTW en bijkomende kosten, tenzij expliciet anders vermeld op de factuur.

Artikel 16 | Betaling

16.1. Betalingstermijn

Betaling dient plaats te vinden in euro **binnen dertig (30) dagen** na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De betalingstermijn vangt aan op de factuurdatum.

16.2. Wijze van betaling

Betaling dient te geschieden op een door De Procestoppers aangegeven wijze, waaronder begrepen een door haar opgegeven rekening of via een andere door haar aangewezen betaalmethode. De Procestoppers behoudt zich het recht voor om, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, betaalmethoden aan te passen of aanvullende instructies voor betaling te verstrekken. In dat geval wordt de Wederpartij hiervan tijdig schriftelijk geïnformeerd.



16.3. Voorschotbetaling

De Procestoppers kan van de Wederpartij een voorschot verlangen voorafgaand aan de start van werkzaamheden of bij gebleken niet tijdige betaling. Eventuele voorschotten worden bij afloop van de Opdracht verrekend.

16.4. Geen korting, verrekening of opschorting

De Wederpartij is niet gerechtigd tot enige korting, verrekening, of opschorting van betaling.

16.5. Verzuim

Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, treedt de Wederpartij eerst in verzuim nadat De Procestoppers de Wederpartij Schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn voor nakoming heeft gesteld, en betaling binnen die termijn uitblijft.

16.6. Betalingsherinneringen en aanmaningen

Bij verzuim door de Wederpartij hanteert De Procestoppers het volgende stappenplan:

- Eerste kosteloze betalingsherinnering **binnen twee (2) dagen** na vervaldatum;
- Tweede kosteloze herinnering **binnen 7-14 dagen** na de eerste betalingsherinnering;
- Laatste aanmaning met een betaaltermijn van **zeven (7) dagen**, met aankondiging van incassokosten en wettelijke handelsrente bij uitblijven van betaling;
- Hierna kunnen incassokosten en handelsrente daadwerkelijk worden toegepast.

16.7. Betalingsregeling

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

16.8. Rente bij verzuim

Vanaf de vervaldag tot de dag van volledige betaling is de Wederpartij wettelijke handelsrente verschuldigd (art. 6:119a BW). Voor de berekening wordt een deel van de maand als een gehele maand aangemerkt.

16.9. Incassobeleid

Bij niet tijdige betaling is de Wederpartij, naast het bedrag en de rente, aansprakelijk voor de wettelijke buitengerechtelijke incassokosten volgens de geldende staffel. Eventuele gerechtelijke kosten worden bij gerechtelijke invordering toegevoegd. Indien betaling, na de laatste aanmaning, uitblijft heeft De Procestoppers het recht de vordering over te dragen aan een incassobureau. Alle verdere betaling en communicatie verlopen dan rechtstreeks met het bureau. Wederpartij wordt schriftelijk over de overdracht geïnformeerd; additionele kosten zijn voor rekening van de Wederpartij conform wet en de Algemene Voorwaarden van het bureau.

16.10. Opschorting werkzaamheden bij wanbetaling

Bij uitblijven van betaling, na schriftelijke waarschuwing, is De Procestoppers bevoegd de uitvoering van werkzaamheden op te schorten zonder Aansprakelijkheid voor eventuele hieruit voortvloeiende schade.

16.11. Volgorde van betalingen

Betalingen van de Wederpartij worden eerst toegerekend aan invorderingskosten, vervolgens rente en daarna aan de oudst openstaande vorderingen.



16.12. Directe opeisbaarheid

Vorderingen zijn direct opeisbaar bij faillissement, surseance van betaling, beslaglegging, overlijden, liquidatie of ontbinding van de Wederpartij.

16.13. Hoofdelijke Aansprakelijkheid

Bij een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn alle Wederpartijen hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling, voor zover werkzaamheden voor hen gezamenlijk zijn verricht.

V. EINDE VAN DE OVEREENKOMST EN DE GEVOLGEN DAARVAN

Artikel 17 | Duur en Beëindiging

17.1. Duur

Iedere Overeenkomst geldt voor de duur zoals in die Overeenkomst Schriftelijk is overeengekomen. De Overeenkomst eindigt in ieder geval na afloop van de overeengekomen termijn en na volledige betaling van alle openstaande facturen door de Wederpartij, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Voortzetting en overige afspraken worden steeds Schriftelijk vastgelegd in de betreffende Overeenkomst.

Artikel 18 | Opzegging

18.1. Opzegging Overeenkomst onbepaalde tijd

Indien een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en niet eindigt door volbrenging, kan deze door elk der partijen Schriftelijk en met opgave van redenen worden opgezegd na goed overleg. Indien geen specifieke opzegtermijn is overeengekomen, geldt een redelijke termijn. De Procestoppers is wegens opzegging niet tot schadevergoeding verplicht, tenzij dit in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.

18.2. Tussentijdse opzegging Overeenkomst bepaalde tijd

Een Overeenkomst voor bepaalde tijd of die eindigt door volbrenging kan door de Wederpartij niet tussentijds worden opgezegd, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen of bij bijzondere omstandigheden, zoals ernstige schending van contractuele verplichtingen.

18.3. Gevolgen opzegging

Bij opzegging door de Wederpartij is deze gehouden alle openstaande vergoedingen en kosten aan De Procestoppers te voldoen, op basis van reeds verrichte werkzaamheden en geleverde Diensten, naar de stand van uitvoering op het tijdstip waarop de opzegging in werking treedt.

Artikel 19 | Ontbinding

19.1. Directe ontbinding

Elke partij is gerechtigd de Overeenkomst onmiddellijk Schriftelijk te ontbinden in geval van faillissement, surséance van betaling, beslaglegging, staking van bedrijfsactiviteiten, liquidatie, fusie, splitsing, wijziging van rechtsvorm, of andere omstandigheden die goede grond geven te vrezen dat de andere partij haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal of kan nakomen.



19.2. 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, houdt iedere partij het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden volgens de regeling zoals bedoeld in artikel 6:265 en volgende van het Burgerlijk Wetboek. De gedupeerde partij stelt de tekortschietende partij binnen redelijke termijn na het ontdekken van de tekortkoming Schriftelijk op de hoogte en biedt een redelijke termijn voor herstel. Blijft herstel uit, dan is ontbinding toegestaan. Aan laakbaar handelen van een partij worden dezelfde rechtsgevolgen verbonden als aan een toerekenbare tekortkoming.

Artikel 20 | Overmacht

20.1. Definitie en gevolgen van overmacht

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

20.2. Overmachtssituaties

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

- Natuurrampen;
- Oorlog;
- Terrorisme;
- Brand;
- Overheidsmaatregelen;
- Epidemieën;
- Pandemieën;
- Stroomstoringen;
- Uitval van internet of telecommunicatie-infrastructuur;
- Werkstakingen;
- Verstoringen bij toeleveranciers of andere derden (waaronder Mavim);
- En andere niet-voorzienbare omstandigheden.

20.3. Langdurige overmacht en afrekening

Bij een overmachtssituatie langer dan **zestig (60) dagen** kan de Overeenkomst door elk der partijen Schriftelijk worden ontbonden. Prestaties worden naar verhouding afgerekend, zonder verdere verplichting tot vergoeding.

20.4. Overleg bij gewijzigde omstandigheden

Indien de omstandigheden waarvan de Wederpartij en De 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 De Procestoppers gerechtigd het eventuele meerwerk aan de Wederpartij in rekening te brengen.



20.5. Aanpassing tijdsplanning bij wijzigingen

Als partijen besluiten de aanpak, werkwijze, of omvang van de Overeenkomst te wijzigen, worden ook de daaruit voortvloeiende werkzaamheden aangepast en aanvaardt de Wederpartij dat de tijdsplanning dienovereenkomstig wordt aangepast.

Artikel 21 | Gevolgen Ontbinding

21.1. Ontbinding door Partijen

Na ontbinding van de Overeenkomst op grond van [artikel 19](#) geldt:

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

21.2. Ontbinding door overmacht

Indien de Overeenkomst door één der partijen wordt ontbonden op grond van een overmachtssituatie zoals omschreven in [artikel 20](#):

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

VI. INTELLECTUEEL EIGENDOM

Artikel 22 | Intellectueel Eigendom

22.1. Intellectueel eigendom: Consultancy

Alle rapportages, adviezen, documenten, modellen en overige materialen uit hoofde van de consultancy-diensten van De Procestoppers, worden geacht te zijn vervaardigd in het kader van de Overeenkomst. Het intellectueel eigendom op deze materialen berust bij de Wederpartij, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. De Procestoppers behoudt het recht om haar algemene knowhow, methoden en expertise vrij te blijven gebruiken.

22.2. Intellectueel eigendom: De Solution

De intellectuele eigendomsrechten op de onderliggende software van het Mavim-platform behoren toe aan Mavim conform de geldende licentievoorwaarden. Het intellectueel eigendom op de Solution zelf (configuratie, inrichting en technische/functionele elementen ontwikkeld door De Procestoppers) berust bij De Procestoppers. De Wederpartij verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht op de Solution zoals bepaald in de Overeenkomst. Alle inhoud, data, procesinformatie en bedrijfsdocumentatie die de Wederpartij in de Solution opslaat of verwerkt, blijven intellectueel eigendom van de Wederpartij. De Procestoppers is gerechtigd haar algemene knowhow, methoden en opgedane inzichten niet-exclusief te hergebruiken voor andere klanten en doeleinden.



22.3. Intellectueel eigendom: Managed Service

Bij levering van een Managed Service geldt dat alle door de Wederpartij in de Solution ingevoerde, opgeslagen of verwerkte inhoud, data, procesinformatie en bedrijfsdocumentatie intellectueel eigendom blijven van de Wederpartij. De Procestoppers verkrijgt geen inhoudelijk recht op deze data, anders dan voor het beheer en onderhoud van de Solution en uitvoering van de Overeenkomst.

22.4. Gebruik, licentie en beperking

Het is de Wederpartij niet toegestaan om intellectuele eigendom van De Procestoppers en/of Mavim zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming te verveelvoudigen, openbaar te maken, te distribueren, te verkopen of anderszins te exploiteren, anders dan voor het overeengekomen gebruik.

22.5. Openbaarmaking van materialen waarvan De Procestoppers of Mavim rechthebbende is

Alle materialen, software, rapportages, adviezen, configuraties, templates en overige uitingen waarvan het intellectueel eigendom bij De Procestoppers of, voor het Mavim-platform, bij Mavim rust, mogen door de Wederpartij niet worden openbaar gemaakt, vermenigvuldigd, verspreid, aan derden ter beschikking gesteld of bewerkt zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van De Procestoppers en/of Mavim. Het is de Wederpartij bovendien niet toegestaan om vermeldingen over vertrouwelijkheid, auteursrechten, merkrechten of andere intellectuele eigendomsrechten uit deze materialen te verwijderen of aan te passen, tenzij De Procestoppers en/of Mavim daarvoor Schriftelijke toestemming geeft.

22.6. Openbaarmaking van materialen waarvan de Wederpartij rechthebbende is

Voor rapportages, adviezen, documenten, data, bedrijfsinformatie en overige materialen waarvan het intellectuele eigendom expliciet bij de Wederpartij berust, staat de Wederpartij vrij om deze te publiceren, aan derden te verstrekken of anderszins vrij te gebruiken, tenzij daarvan bij levering en/of in de Overeenkomst Schriftelijk is afgeweken (bijvoorbeeld bij gezamenlijk eigendom of gedeelde vertrouwelijkheid).

22.7. Verantwoordelijkheid van De Procestoppers

De Procestoppers zal redelijke maatregelen treffen ter bescherming van haar intellectuele eigendom en om inbreuken te voorkomen.

22.8. Meldingsplicht en samenwerking bij inbreuk

Partijen zullen elkaar onmiddellijk Schriftelijk informeren bij een vermoeden van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en zullen samenwerken om een dergelijke inbreuk aan te pakken en verdere schade te beperken.

22.9. Vrijwaring voor schending intellectuele eigendomsrechten van derden

De Wederpartij vrijwaart De Procestoppers voor aanspraken van derden wegens schending van intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit de door of namens de Wederpartij verstrekte informatie en gegevens.

22.10. Schending Intellectueel Eigendom

Indien een partij (hetzij De Procestoppers, hetzij de Wederpartij) inbreuk maakt op het intellectueel eigendom van de andere partij, Mavim of een derde, is de schendende partij gehouden om alle directe en indirecte schade, boetes en kosten die hieruit voortvloeien volledig te vergoeden en de benadeelde partij te vrijwaren tegen aanspraken van derden.



VII. VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING

Artikel 23 | Vertrouwelijkheid en Geheimhouding

23.1. Geheimhoudingsplicht

De Procestoppers en de Wederpartij verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen of verkrijgen. Vertrouwelijkheid geldt voor informatie die expliciet als zodanig door één der partijen is aangeduid, alsmede alle informatie waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze vertrouwelijk is. Ontvangen vertrouwelijke gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De geheimhoudingsverplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst als tot **drie (3) jaar na beëindiging** daarvan, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

23.2. Uitzonderingen

De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:

- reeds algemeen bekend of openbaar is geworden zonder schending van deze geheimhouding;
- door derden onafhankelijk en rechtmatig is verkregen;
- op grond van wet, rechterlijk bevel, bevel van een toezichthouder of regelgeving, of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst moet worden verstrekt. Voor zover mogelijk vindt voorafgaand overleg tussen partijen plaats. Als verstrekking verplicht is en geen beroep op verschoningsrecht mogelijk is, volgt geen schadevergoeding of ontbinding. De Procestoppers informeert de Wederpartij zo spoedig mogelijk, tenzij de wet dit verbiedt.

23.3. Geheimhouding onder derden en hulppersonen

Beide partijen leggen de geheimhoudingsverplichting op aan alle door hen ingeschakelde hulppersonen, adviseurs of derden die toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie, tenzij deze reeds aan wettelijke of beroepsgeheimhoudingsplicht gebonden zijn.

23.4. Schending geheimhoudingsplicht

Bij schending van de geheimhoudingsplicht is de schendende partij aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade en kosten die hieruit voortvloeien, en vrijwaart deze de andere partij tegen aanspraken van derden. Het recht van de andere partij op schadevergoeding blijft onverlet indien de werkelijk geleden schade hoger is. Indien de aard van de Overeenkomst dit vereist, kunnen partijen schriftelijk aanvullende afspraken maken over de aanspraken bij overtreding.

23.5. Gebruik naam en/of logo

De Wederpartij verleent De 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. De 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 De Procestoppers, is altijd voorafgaande expliciete toestemming van de Wederpartij vereist. Deze toestemming kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden gegeven.



23.6. Gebruik materiaal

De Wederpartij verleent De Procestoppers hierbij het recht om informatie of onderdelen daarvan, verkregen uit de Opdracht, in niet tot de Wederpartij herleidbare vorm te gebruiken als les-, trainings-, voorbeeld- of instructiemateriaal voor derden. Indien de Wederpartij wél kan worden geïdentificeerd aan de hand van dit materiaal, is voorafgaande toestemming van de Wederpartij vereist.

23.7. Teruggave vertrouwelijke stukken

Op verzoek van de Wederpartij zal De 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 Schriftelijk te specificeren. Deze verplichting dwingt in geen geval tot het vernietigen van correspondentie tussen de Wederpartij en De Procestoppers, waaronder e-mail inclusief bijlagen.

23.8. Geheimhoudingsverklaring

Partijen zijn verplicht, naast de bepalingen inzake vertrouwelijkheid en geheimhouding uit deze Algemene Voorwaarden, en indien de aard van de Overeenkomst dit vereist, een afzonderlijke schriftelijke geheimhoudingsverklaring ('NDA') te ondertekenen voorafgaand aan de uitvoering van de Overeenkomst. Deze geheimhoudingsverklaring geldt als aanvullende borging van de geheimhoudingsverplichting, met overeengekomen rechten en plichten omtrent vertrouwelijke informatie.

VIII. PRIVACY, GEGEVENSBESCHERMING EN BEVEILIGING

Artikel 24 | Privacy, Gegevensbescherming en Beveiliging

24.1. Zorgvuldige omgang met persoonsgegevens

De Procestoppers en de Wederpartij verwerken persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de AVG en andere toepasselijke wetgeving. Partijen nemen passende beveiligingsmaatregelen, beperken de toegang tot strikt noodzakelijke gegevens en werken samen bij incidenten.

24.2. Nadere afspraken

Indien, gezien de aard van de gegevens of verwerking, een (verwerkers)overeenkomst vereist is onder de AVG of andere toepasselijke wet- of regelgeving, zullen partijen deze afzonderlijk en Schriftelijk afsluiten. De bepalingen uit een verwerkersovereenkomst prevaleren, indien en voor zover deze afwijken van deze Algemene Voorwaarden, voor zover wettelijk verplicht.

24.3. Elektronische communicatie en Aansprakelijkheid

Bij elektronische communicatie zullen beide partijen redelijke beveiligingsmaatregelen (waaronder virusbescherming) toepassen. Partijen zijn niet aansprakelijk voor schade door virussen, dataverlies of niet-ontvangen berichten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid. Persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie worden standaard versleuteld verzonden; voor overige communicatie kan in overleg van versleuteling worden afgezien.



IX. SLOTBEPALINGEN

Artikel 25 | Overdracht van Rechten en Plichten

25.1. Voorwaarden

Rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen slechts geheel of gedeeltelijk worden overgedragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Aan deze toestemming kunnen redelijke voorwaarden worden gesteld ter bescherming van belangen en serviceniveau.

25.2. Aansprakelijkheid

In geval van overdracht 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 verkrijgende partij is aansprakelijk voor alle verplichtingen die na overdracht ontstaan.

25.3. Overgang rechten en plichten

Alle rechten en verplichtingen die uit een geldige overdracht voortvloeien, gaan over op de verkrijgende partij, tenzij partijen Schriftelijk afwijkende afspraken maken. De oorspronkelijke partij informeert de andere partij onverwijld over een beoogde overdracht.

Artikel 26 | Klachten

26.1. Indienen klachten

Klachten over de dienstverlening van De Procestoppers dienen door de Wederpartij binnen een redelijke termijn na ontdekking van het gebrek schriftelijk te worden gemeld aan De 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. Het bepaalde in dit artikel laat de wettelijke klachtplicht als bedoeld in artikel 6:89 BW onverlet.

26.2. Uitzondering

Indien de Wederpartij aantoont dat het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon worden ontdekt, vangt de genoemde termijn aan op het moment van daadwerkelijke ontdekking.

26.3. Betalingsverplichtingen

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Wederpartij niet op, tenzij De Procestoppers Schriftelijk anders aangeeft.

26.4. Reactie en behandeling

De Procestoppers zal **binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst** van de klacht reageren met een ontvangstbevestiging en een indicatie van de termijn waarbinnen de klacht inhoudelijk zal worden behandeld.



Artikel 27 | Geschillenbeslechting

27.1. Minnelijke schikking

Bij geschillen streven partijen ernaar deze eerst in goed overleg en minnelijk te beslechten.

27.2. Bevoegde rechtbank

Geschillen worden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen (waaronder een keuze voor arbitrage), uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waar De Procestoppers statutair gevestigd is, zijnde de rechtbank Den Haag.

27.3. Voorzieningen en conservatoire maatregelen

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

Artikel 28 | Toepasselijk recht

28.1. Nederlands recht

Op deze Algemene Voorwaarden en op de Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

28.2. Toekomstige verbintenissen

Op toekomstige verbintenissen tussen partijen is eveneens uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 29 | Wijzigingen

29.1. Recht op wijziging

De Procestoppers is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden treden in werking na Schriftelijke bekendmaking of publicatie op de website van De Procestoppers en na een termijn van **minimaal veertien (14) dagen**, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Indien een wijziging een wezenlijk nadelig effect heeft op lopende Overeenkomsten, kan de Wederpartij binnen deze termijn Schriftelijk opzegging inroepen.

Artikel 30 | Inwerkingtreding

30.1. Geldigheid

Deze versie van de Algemene Voorwaarden (**versie 1.2**) is in werking getreden in **september 2025**. Met het in werking treden van deze versie komen alle eerdere versies van de Algemene Voorwaarden te vervallen. De actuele versie van de Algemene Voorwaarden is altijd te raadplegen op de website van De Procestoppers en wordt op eerste verzoek kosteloos verstrekt aan de Wederpartij.