

# Algemene Voorwaarden Twelve

2025

## Inhoudsopgave

|      |                                                    |    |
|------|----------------------------------------------------|----|
| 1    | Definities                                         | 2  |
| 1.   | Jouw Account                                       | 3  |
| 2    | Diensten; Aanbiedingen en offertes                 | 4  |
| 3    | Verplichtingen van Klant                           | 5  |
| 4    | Totstandkoming en uitvoering Overeenkomst          | 6  |
| 5    | Duur en beëindiging                                | 7  |
| 6    | Uitvoeringstermijn en levering                     | 8  |
| 7    | Tarieven                                           | 9  |
| 8    | Betaling                                           | 10 |
| 9.   | Wijziging van de Diensten                          | 11 |
| 10.  | Uitvoering door derden                             | 11 |
| 11   | Eigendomsvoorbehoud                                | 12 |
| 12   | Voorwaarden gebruikt systemen                      | 12 |
| 12.1 | Verlening van de Licentie                          | 12 |
| 12.2 | Updates en Ondersteuning                           | 12 |
| 13   | Gebruik van de Systemen                            | 13 |
| 14   | Onderhoud van de Systemen                          | 14 |
| 15   | Intellectuele eigendomsrechten                     | 15 |
| 16   | Privacy                                            | 15 |
| 17   | Overmacht                                          | 16 |
| 18   | Aansprakelijkheid                                  | 16 |
| 19   | Vrijwaring                                         | 17 |
| 20   | Wijziging Algemene Voorwaarden                     | 17 |
| 21   | Garanties, klachten en ingebrekestelling           | 18 |
| 22   | Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter | 18 |
| 23   | Diversen                                           | 19 |
| 24   | Vragen, opmerkingen en suggesties                  | 20 |

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Orders (inclusief bestelformulieren, offertes, aanbiedingen, (online) bestellingen, orderformulieren of andere overeenkomsten) tussen Twelve en de Klant, samen met alle andere voorwaarden, addenda, openbaar beschikbare technische documentatie met betrekking tot de Diensten ("Documentatie") en beleidsregels die daaraan zijn toegevoegd of waarnaar wordt verwezen (dit gezamenlijk is de "Overeenkomst").

De Overeenkomst wordt aangegaan tussen de betreffende entiteit van Twelve ("Twelve", "ons" en "wij") en de klantentiteit die in de door Twelve afgegeven Order wordt geïdentificeerd ("Klant" of "jij") en treedt in werking op de datum van de laatste ondertekening van de Order, tenzij anders schriftelijk wordt overeengekomen. Met een hoofdletter geschreven termen zijn gedefinieerd in Art. 1 (Definities) of in andere documenten waarnaar in de Overeenkomst wordt verwezen.

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website: <https://twelve.eu> (Website).

# 1 Definities

**"Algemene Voorwaarden"** deze algemene voorwaarden van Twelve.

**"Twelve"**: de betreffende entiteit die deel uitmaakt van de Twelve groep, die de Overeenkomst aangaat met de Klant.

**"Dienst(en)"**: alle diensten, software, hardware, (rand)apparatuur, werkzaamheden en onderhoud die Twelve is overeengekomen in een Overeenkomst met de Klant of waar de Klant gebruik van maakt, waaronder (niet limitatief) (i) beschikbaar maken van hardware, inclusief Systemen, (ii) op hardware geïnstalleerde software; (iii) (cloud) software voor beheer en rapportages; (iv) installatie en montage; (v) onderhoud, (vi) service en beheer "RMA's"; (vii) (Operational) lease en verhuur (additionele) hardware; (viii) personeel en ondersteuning voor bepaalde projecten en/of events; (ix) betaalpassen (closed loop cards) en (x) Connectiviteit (lees: simkaarten, routers etc);

**"Documentatie"**: alle overige voorwaarden, addenda en openbaar beschikbare technische documentatie met betrekking tot de Diensten, en ook alle materialen en informatie in welke vorm dan ook, die door of namens Twelve aan de Klant worden verstrekt of beschikbaar gesteld (zoals gegevens, methodieken en specificaties), en alle daaraan gerelateerde aanpassingen of verbeteringen die in het kader van of in verband met de uitvoering van de Diensten ontstaan.

**"Gebruikers"**: de Klant en haar werknemers, partners en andere door haar ingeschakelde derden die de Diensten van Twelve gebruiken.

**"Gelieerde Onderneming"**: betekent in verband met een Partij van de Overeenkomst iedere rechtspersoon die (in)direct zeggenschap heeft over of onder (gezamenlijke) zeggenschap staat van deze Partij. "zeggenschap" betekent (in)directe eigendom van meer dan vijftig procent (50%) van de stemmen in de rechtspersoon die onder zeggenschap staat, of de bevoegdheid om de directie en het beleid van die rechtspersoon te bepalen.

**"Klant"** of **"jij"**: de opdrachtgever en klant van Twelve, dat wil zeggen iedere natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, of rechtspersoon, die deze Overeenkomst sluit met Twelve zoals hierboven beschreven. De verplichtingen van de Klant omvat tevens het gebruik van de Diensten door (i) Klant Gebruikers, (ii) Gebruikers die werknemers of derden/opdrachtnemers van jou of jouw Gelieerde Ondernemingen zijn, (iii) jouw Gelieerde Ondernemingen en (iv) overige derden die aan je verbonden zijn. Jij blijft verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van deze personen en/of partijen.

**"Offertes"** zijn aanbiedingen of offertes die Twelve doet aan Klanten.

**"Opdracht"**: Iedere opdracht die Klant aan Twelve geeft voor het leveren van de Diensten, onder de voorwaarden die opgesteld zijn in de Voorwaarden en/of de Overeenkomst.

**"Overeenkomst"**: de Overeenkomst van opdracht die tot stand komt tussen Twelve en Klant door ondertekening van de Offerte of door een online bevestiging, die bestaat uit de door Twelve aanvaarde opdracht, Offerte, deze Algemene Voorwaarden en aanvullende voorwaarden zoals hierboven beschreven.

**"Partijen"**: Twelve en Klant gezamenlijk en "Partij" refereert naar Twelve en Klant afzonderlijk.

**"RMA"**: Reparatie- en onderhoudsdiensten, uitgevoerd door Twelve, zoals verder beschreven op de website van Twelve in de RMA voorwaarden (zie [www.twelve.eu/voorwaarden](http://www.twelve.eu/voorwaarden)).

**"Software"** software die beschikbaar wordt gesteld door Twelve aan de Klant, als onderdeel van de Diensten.

**"Schriftelijk"**: Alle vormen van schriftelijke communicatie, waaronder ook elektronische communicatie, zoals een digitale handtekening of e-mailbericht.

**"Services" of "Onderhoud"**: de (technische) support, onderhoud en service Diensten die Twelve verricht voor Klant conform de Servicevoorwaarden (zie [www.twelve.eu/voorwaarden](http://www.twelve.eu/voorwaarden)).

**"Systemen"**: de bestelsystemen en eventuele aanvullende systemen (waaronder systemen ten behoeve van Connectiviteit) die Twelve aan Klant verhuurt of verkoopt in het kader van de Overeenkomst, waaronder afrekenkassa's, opwaardeerkassa's en andere apparatuur en/of goederen die onderdeel zijn van het (bestel)systeem.

## 1. Jouw Account

- 1.1 **Account.** Bij het aangaan van de Overeenkomst, en aanvaarding van de voorwaarden, wordt gevraagd een account in de beheeromgeving te openen bij Twelve (de "Account") waarmee Klant gebruik kan maken van alle Diensten van Twelve. Bij het aanmaken van je Account voor het gebruik van de Diensten dient degene die het Account opent (de "Beheerder") (a) een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Klant te zijn, die een Overeenkomst voor onze Diensten sluit en (b) deze Overeenkomst namens hem te beoordelen en te aanvaarden. De Beheerder en de Gebruikers kunnen gebruikmaken van de Diensten zoals met Twelve overeengekomen.
- 1.2 **Gebruikers.** Jij bent verantwoordelijk voor de Beheerder en de Gebruikers die van de Diensten gebruik maken en elke Gebruiker kan daar pas na aanvaarding van de Algemene Voorwaarden gebruik van maken.
- 1.3 **Accounts van Gelieerde Ondernemingen.** Indien Gelieerde Ondernemingen gebruik willen maken van de Diensten, dan (a) dient die Gelieerde Onderneming het bepaalde in deze Overeenkomst te accepteren bij het aanmaken van haar eigen Account, waarvoor eventueel een afzonderlijke Overeenkomst nodig is, of (b) kun je jouw Gelieerde Ondernemingen toestaan gebruik te maken van de Diensten zonder een afzonderlijke Overeenkomst te sluiten door die Gelieerde Onderneming(en) een

inlognaam en wachtwoord te verstrekken waarmee zij toegang kan/kunnen krijgen tot de Diensten en er gebruik van kan/kunnen maken. Indien 1.3 (b) van toepassing is, dan is deze Overeenkomst van toepassing op elke Gelieerde Onderneming, en ben jij verantwoordelijk voor alle toegang tot en gebruik van de Diensten door jouw Gelieerde Ondernemingen. Partijen spreken af dat de Klant een schriftelijke bevestiging stuurt voordat hij de Diensten aan Gelieerde Ondernemingen ter beschikking stelt.

## 2 Diensten; Aanbiedingen en offertes

2.1 Wij leveren de Diensten aan jou, in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen in de Overeenkomst, zonder garantie dat onze Diensten ononderbroken toegankelijk zijn, omdat we (mede) afhankelijk zijn van derden.

2.2 **Wijzigingen in de Diensten.** Periodiek veranderen wij de kenmerken en functies van de Diensten en de Documentatie. Bij belangrijke wijzigingen zetten wij ons naar redelijkheid in om jou van die wijzigingen op de hoogte te brengen, bijvoorbeeld door een bericht op onze website te plaatsen of kennisgeving via e-mail te sturen. Indien je de Diensten blijft gebruiken na het plaatsen van het bericht of de kennisgeving over de veranderingen, betekent dit dat je die wijzigingen aanvaardt.

2.3 Een Offerte is gebaseerd op (i) de gegevens die Klant heeft verstrekt aan Twelve en (ii) een specifiek verzoek van Klant en geldt alleen voor de specifieke door Klant gevraagde Diensten. Alle Offertes van Twelve zijn vrijblijvend, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen en aan een Offerte kunnen geen rechten worden ontleend voor een toekomstige Opdracht of Overeenkomst.

2.4 Als Klant de Offerte niet binnen 30 dagen aanvaardt, komt de Offerte automatisch te vervallen, tenzij Twelve schriftelijk akkoord geeft op een langere termijn. Klant kan Twelve niet aan een Offerte houden, als de Offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

2.5 **Opschorting van de Account.** Wij kunnen jouw Account(s) of Dienst(en) met onmiddellijke ingang opschorten indien wij vaststellen: (a) dat je een of meer bepalingen in deze Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden hebt geschonden; (b) dat er sprake is van ongewoon gebruik van de Diensten; (c) dat de verlening van de Diensten door ons verboden is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving; (d) dat er sprake is van gebruik van de Diensten door jou dat naar ons oordeel een bedreiging vormt voor de beveiliging, integriteit of beschikbaarheid van de Diensten of (e) dat de informatie in jouw Account onjuist of onvolledig is. Indien wij je Account opschorten op grond van dit artikel, zijn wij niet aansprakelijk voor schade, of andere gevolgen die je daardoor mogelijk ondervindt.

2.6 **Onderhoud.** Het kan voorkomen dat onze Diensten tijdelijk niet  
(a) vanwege het uitvoeren van (on)gepland onderhoud, aanpassingen of upgrades;  
(b) vanwege defecten in de hardware, stroomuitval, of fouten van externe providers;

(c) vanwege het matigen of voorkomen van de gevolgen van dreigingen of aanvallen op de Diensten of andere netwerken of systemen waarvan de Diensten afhankelijk zijn of (d) zoals verplicht door toepasselijke wet- of regelgeving. Wij zetten ons naar redelijkheid in om je vooraf te informeren als Diensten volgens de planning niet beschikbaar zijn. Behalve zoals afgesproken in de Overeenkomst of de Bijlagen daarvan zijn wij niet aansprakelijk voor schade, of andere gevolgen als gevolg van het niet beschikbaar zijn van de Diensten of het achterwege blijven van een kennisgeving daarover.

2.9. **Vergoedingen.** Twelve verleent haar Diensten aan de Klant in ruil voor de tarieven die vermeld staan op de Overeenkomst. De betalingstermijn ("Betalingstermijn") is ook op de Overeenkomst vermeld.

### 3 Verplichtingen van Klant

3.1 Door de Overeenkomst met Twelve aan te gaan, bevestigt Klant hierbij: al de

- a) verplichtingen na te komen zoals overeengekomen met Twelve in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst of zoals schriftelijk tussen Partijen is vastgelegd; verantwoordelijk te zijn voor een juiste implementatie en
- b) voortdurende compatibiliteit van de Diensten met jouw systemen, inclusief alle updates. Alle kosten hiervoor komen voor jouw rekening; de Diensten alleen te gebruiken in
- c) overeenstemming met (i) de wijze waarop de Diensten aan jou ter beschikking zijn gesteld en (ii) het bepaalde in deze Overeenkomst en eventuele toepasselijke Documentatie; verantwoordelijk te zijn
- d) voor (i) het gebruik door en de naleving van de Algemene Voorwaarden door Gebruikers, (ii) gebruik van de Diensten op grond van jouw Account of de Account van je Gelieerde Onderneming; (iii) ieder handelen, nalaten en alle activiteiten van iedereen die zich jou toegang verkregen heeft of anderszins gebruikmaakt van onze Diensten; (iv) gegevens en andere informatie die is ingediend door of voor jou (of Gebruiker), (v) onbevoegde toegang tot of gebruik van de Diensten via jouw Account(s) en (vi) alle applicaties, domeinnamen, apparaten die jouw eigendom zijn of onder jouw zeggenschap staan of die eigendom zijn van derden en door jou ter beschikbaar gesteld zijn aan Gebruikers die toegang verkrijgen tot, of gebruikmaken van de Diensten; zich te onthouden van het overdragen,
- f) doorverkopen, verhuren, in licentie geven of anderszins ter beschikking stellen van de Diensten aan derden (tenzij toegestaan op grond van de Overeenkomst); geen gebruik te maken van onze
- h) Diensten en niet toe te staan dat deze worden gebruikt om ongepaste content over te brengen, zoals content die (i) regels,

gebruiken en/of protocollen van de wetgever, toezichthouders of overheid overtreedt, (ii) pornografisch, beledigend, racistisch, obscene, aanstootgevend, bedreigend, intimiderend, lasterlijk, discriminerend, misleidend of onjuist is of (iii) aanzet tot geweld, discriminatie, of onwettig, onethisch of immoreel handelen ("Ongepaste Content"). Wij kunnen iedere Ongepaste Content verwijderen van de Diensten zonder voorafgaande kennisgeving en zonder aansprakelijk gehouden te worden voor schade; en

- i) op verzoek van Twelve direct (uiterlijk binnen drie (3) werkdagen) Ongepaste Content te verwijderen van de Diensten.

### 3.2 De volgende (praktische) randvoorwaarden voor dienstverlening door Twelve zijn van toepassing:

- a) voldoende functionerende stroompunten op de locatie;
- b) Een stabiele internet connectie volgens de voorwaarden zoals vermeld in onze activatie e-mail en verder uitgelegd op de website van Twelve (zie <https://twelve.eu>);
- c) De Klant verplicht zich om alleen geautoriseerd personeel de beschikbaar gestelde login gegevens te geven, zodat alleen deze personen toegang tot de database kunnen hebben. Deze gegevens dienen goed te worden bewaard en beveiligd. Twelve draagt geen verantwoordelijkheid voor ongeautoriseerd gebruik van deze login gegevens.
- d) Indien nodig draagt Klant zorg voor het verkrijgen en behouden van alle nodige vergunningen, ook die van overheidswege, die nodig zijn om de Overeenkomst uit te voeren.
- e) In het geval de opdrachtgever software aanschaft op eigen hardware, draagt Twelve geen verantwoordelijkheid van de compatibiliteit en het functioneren van de diensten.

Alle schade en/of aanvullende kosten die ontstaan door het niet tijdig aanwezig zijn van de randvoorwaarden (3.2 a) t/m e)) komt voor rekening van Klant. Dit geldt in het bijzonder voor de kosten van eventuele wachttijden en extra transportkosten van Twelve.

## 4 Totstandkoming en uitvoering Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst tussen Twelve en Klant komt tot stand op het moment dat:
  - a) Twelve aan Klant een Offerte stuurt voor de Diensten en Klant deze schriftelijk aanvaardt; of
  - b) Twelve een begin maakt aan de uitvoering van de Diensten; of
  - c) De Klant gebruik maakt van de Diensten van Twelve.

4.2 Twelve heeft het recht om Opdrachten te weigeren, zonder hiervoor redenen op te geven.

4.3 Twelve zal de Diensten naar haar beste vermogen en inzicht uitvoeren, zonder leiding of toezicht van Klant. Twelve zal hierbij zorgvuldig handelen tegenover Klant en derden. Klant kan wel aanwijzingen en instructies geven over het resultaat van de Diensten.

4.4 Klant zal aan Twelve alle informatie en materialen verstrekken die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Als Klant deze informatie en materialen niet conform afspraak levert, heeft Twelve het recht om de Diensten op te schorten en administratie (en andere) kosten die voortkomen uit de vertraging te factureren. Twelve brengt Klant hier op tijd van op de hoogte.

4.5 Twelve heeft het recht om meer werkzaamheden te verrichten dan vermeld in de Overeenkomst en deze werkzaamheden in rekening te brengen, na schriftelijk verzoek van de Klant of indien dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Diensten. Twelve informeert de Klant op tijd over deze aanvullende werkzaamheden.

## **5 Duur en beëindiging**

5.1 Duur Overeenkomst. Tenzij anders schriftelijk afgesproken in de Overeenkomst, gaan Twelve en Klant de Overeenkomst aan voor de termijn van drie jaar, te rekenen vanaf de (i) eerste dag dat Klant gebruik maakt van (een deel van) de Diensten of (ii) de dag nadat de producten zijn gestuurd naar de Klant: hierna de "Termijn". De Termijn van de Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd met telkens één jaar.

5.2 Elke partij is gerechtigd om de Overeenkomst aan het eind van de Termijn te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. De beëindiging dient schriftelijk plaats te vinden door middel van het opzeggingsformulier.

5.3 Als de Overeenkomst uitdrukkelijk beperkt is naar inhoud of tijd, zal de Overeenkomst door het volbrengen van deze inhoud of tijd automatisch eindigen.

~~5.4~~ Partij kan de Overeenkomst direct eenzijdig opzeggen of te beëindigen, zonder verplicht te zijn tot schadevergoeding of schadeloosstelling, in de volgende gevallen:

- a) de andere Partij is failliet of in surseance van betaling;
- b) de andere Partij wordt ontbonden of geliquideerd;
- c) de andere Partij wordt onder curatele gesteld of overlijdt;
- d) de andere Partij kan door andere omstandigheden niet langer vrijelijk over zijn vermogen beschikken.

5.5 Indien Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt heeft Twelve het recht om de Overeenkomst te beëindigen zonder dat



enige ingebrekestelling nodig is. Klant dient Twelve bij niet-nakoming van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst een schadevergoeding betalen of schadeloosstellen. De klant is tevens een annuleringsvergoeding verschuldigd van 50% van het overeengekomen factuurbedrag, vermeerderd met eventuele reeds gemaakte kosten door Twelve.

5.6 Na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst door Klant voor het einde van de Termijn, moet de Klant de betalingsverplichtingen die voortkomen uit de resterende contractperiode vergoeden. Op het moment van opzegging zijn deze verplichtingen direct opeisbaar, ongeacht de reden van beëindiging.

5.7 Na beëindiging van de Overeenkomst kan de Klant zijn gegevens ontvangen (database) of inzien door middel van het verkrijgen van een niet-exclusieve, niet-overdraagbare "kijklicentie" op de gegevens die door de Klant zijn ingevoerd of gegenereerd tijdens de looptijd van de overeenkomst. Deze kijklicentie biedt de Klant uitsluitend leesrechten op de gegevens, zonder de mogelijkheid om deze gegevens te wijzigen, te verwijderen of over te dragen naar een ander systeem, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **6 Uitvoeringstermijn en levering**

6.1 Twelve en Klant kunnen voor bepaalde Diensten een termijn overeenkomen waarbinnen Twelve de Diensten, zoals vastgelegd in de Overeenkomst uitvoert en de Diensten levert (de "Uitvoeringstermijn"). De Uitvoeringstermijn gaat in op het moment dat de Overeenkomst tot stand komt. De Uitvoeringstermijn is indicatief en geen fatale termijn. Als Twelve de Uitvoeringstermijn overschrijdt, dan heeft Klant geen recht op schadevergoeding. Ook kan Klant de Overeenkomst niet ontbinden bij termijnoverschrijding door Twelve, tenzij de uitvoering van de Overeenkomst blijvend onmogelijk is of als Twelve de Diensten ook niet uitvoert binnen een door haar opnieuw schriftelijk medegedeelde termijn.

6.2 Als Partijen overeenkomen dat Twelve de levering van de Systemen en andere zaken ter uitvoering van de Overeenkomst verzorgt, dan geeft Klant Twelve te allen tijde onmiddellijk toegang tot de locatie waar de Systemen en andere zaken afgeleverd moeten worden. Als Klant hier niet aan voldoet en hierdoor wachttijd voor Twelve ontstaat, dan mag Twelve deze tijd in rekening brengen als zijnde werktijd.

6.3 Indien nodig, kan Twelve Systemen in gedeelten leveren of wachten met de levering tot de gehele bestelling van de Klant klaar is. Twelve zal de Klant hier op tijd van op de hoogte stellen.

## 7 Tarieven

7.1 Diensten worden uitgevoerd tegen de tarieven die in de Overeenkomst zijn opgenomen.

7.2 Twelve mag de tarieven tussentijds verhogen in het geval van onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden die plaatsvinden nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen.

7.3 Twelve zal jaarlijks, per 1 januari, haar tarieven, c.q. prijslijsten aanpassen (indexatie).

- a) Nederlandse Twelve entiteiten: indexatie wordt berekend op basis van het door het CBS gepubliceerde indexcijfer van oktober van het voorgaande indexatie jaar: cao lonen, contractuele loonkosten en arbeidsloon; indexcijfers (2020=100).
- b) Twelve Belgium N.V.: indexatie wordt berekend op basis van de maand augustus voorafgaand aan de aanpassing, met de volgende herzieningsformule:  
$$P = P_o \times (0.2 + 0.8 \times S/S_o)$$
, met de volgende betekenis:

P: nieuwe factuurprijs:

$P_o$  : actuele prijs van het lopende boekjaar

$S_o$  : referteloonkost (nationaal gemiddelde) van de maand juli van het jaar voorafgaand aan het jaar van berekening van de prijsaanpassing, erkend door de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie en gepubliceerd op de website van Agoria (<http://www.agoria.be>).

S : referteloonkost zoals hierboven vermeld, van de maand juli voorafgaand aan de maand (augustus) van berekening van de prijsaanpassing.]

7.4 Tarieven zijn in euro's, exclusief eventuele onkosten van Twelve en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege. Twelve vermeldt in haar schriftelijke bevestiging uitdrukkelijk de eventuele transportkosten, verzendkosten, verzekeringskosten en andere kosten die apart voor rekening van Klant komen.

7.5 Alle kosten in verband met de totstandkoming van de Overeenkomst worden gedragen door Klant.

## 8 Betaling

8.1 **Betalingstermijn.** Klant dient Twelve vóór de op de factuur vermelde vervaldatum te betalen, tenzij schriftelijk anders afgesproken. Door het verstrijken van de betalingstermijn van een factuur is Klant in verzuim, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist.

8.2 **Opschorting.** Indien op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen niet op tijd door de Klant worden voldaan, heeft Twelve het recht de verlening van de Diensten op te schorten totdat de betreffende betalingen zijn gedaan ("Opschortingsperiode"). Na heractivering van de betreffende Dienst(en) rekent Twelve administratiekosten van 100 euro.

8.3 **Incasso.** De Klant verleent Twelve door ondertekening van de overeenkomst een doorlopende incassomachtiging voor het automatisch incasseren van verschuldigde betalingen van het door de Klant opgegeven bankrekeningnummer.

- a) De incassomachtiging is geldig voor alle betalingsverplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst, waaronder periodieke betalingen en andere bedragen die de Klant op basis van de overeenkomst aan Twelve verschuldigd is.
- b) De automatische incasso vindt plaats binnen 10 dagen na datum van de factuur, tenzij anders afgesproken in de Overeenkomst of schriftelijk bevestigd. Door het verstrekken van de incassomachtiging garandeert de Klant dat er voldoende saldo staat op het opgegeven rekeningnummer voor de verschuldigde bedragen.
- c) Indien een automatische incasso mislukt, bijvoorbeeld door onvoldoende saldo of door blokkering van de machtiging, behoudt Twelve zich het recht om een schriftelijke aanmaning te sturen en de verschuldigde bedragen, vermeerderd met eventuele bijkomende kosten, op alternatieve wijze te incasseren.

In de Offerte of andere opdrachtbevestiging is vermeld welke  
8.4 betalingstermijnen worden gehanteerd. Twelve zal haar werkzaamheden starten, nadat Klant de betalingsverplichtingen heeft voldaan in overeenstemming met de Overeenkomst of anderszijds zoals genoemd in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst.

8.5 Als Klant in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijhorende Besluit. Bijkomende kosten van Twelve in het kader van de incasso komen ook voor rekening van Klant.

8.6 In geval van niet- of niet tijdige nakoming van de (betalings)verplichtingen door Klant is Twelve bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden of (verdere) levering van Diensten en/of producten op te schorten tot het moment waarop Klant de (betalings)verplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.

## **9. Wijziging van de Diensten**

9.1 Als tijdens het uitvoeren van de Diensten blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de inhoud van de Diensten te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Twelve en Klant dat in onderling overleg doen.

9.2 Bij wijziging van de Diensten kan Twelve de overeengekomen prijs verhogen of verlagen. Twelve levert hiervan, als dit mogelijk is, een prijsopgave aan. Bij wijziging van de Diensten kan ook de Uitvoeringstermijn veranderen. Klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Diensten, prijs en Uitvoeringstermijn. Twelve zal bij wijziging van de Diensten geen kosten in rekening brengen als de wijziging van de Diensten gevolg is van omstandigheden die aan Twelve kunnen worden toegerekend.

9.3 Als tijdens het uitvoeren van de Diensten blijkt dat Twelve aanvullende Diensten moet uitvoeren of extra kosten moet maken door oorzaken die aan Klant toegewezen kunnen worden, dan mag Twelve deze wijzigingen doorvoeren zonder voorafgaand overleg met Klant. Twelve is gerechtigd eventuele bijkomende kosten bij Klant in rekening te brengen.

## **10. Uitvoering door derden**

10.1 Twelve heeft het recht om (een deel van) de Diensten geheel of gedeeltelijk door een derde laten uitvoeren, als dit noodzakelijk is voor een behoorlijke uitvoering van de Diensten. Twelve is verantwoordelijk voor de handelingen en nalatigheden van deze derden. Ook is Twelve als enige verantwoordelijk voor de betaling van vergoedingen aan deze, waarbij derden geen betaling (noch direct, noch indirect) van de Klant mogen vorderen.

10.2 Als een door Twelve ingeschakelde derde werkzaamheden verricht op de locatie van Klant of op een door Klant aangewezen locatie, dan zorgt Klant voor de faciliteiten die de medewerkers van die derde redelijkerwijs nodig hebben.

10.3 Als een door Twelve ingeschakelde derde gedurende de looptijd van de Overeenkomst haar prijzen verhoogt, dan heeft Twelve het recht om deze door te berekenen aan Klant.

## 11 Eigendomsvoorbehoud

11.1 Als Twelve aan Klant enige informatie, producten of materialen, waaronder Systemen, verkoopt met betrekking tot de uitvoering van de Diensten en Overeenkomst, blijven deze zaken eigendom van Twelve totdat Klant al zijn verplichtingen volledig is nagekomen. Intellectuele Eigendomsrechten zijn van deze bepaling uitgesloten, omdat deze in alle gevallen bij Twelve blijven berusten (zie artikel 15).

11.2 Als Klant de Systemen of Hardware van Twelve huurt, blijft Twelve in alle gevallen eigenaar hiervan.

11.3 Als Twelve haar eigendomsrechten wil uitoefenen, zal Klant onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming aan Twelve geven om alle plaatsen te betreden waar de eigendommen zich bevinden, zodat Twelve de eigendommen terug kan nemen.

11.4 Klant zal alles doen dat redelijkerwijs van hem verwacht kan worden om de eigendommen van Twelve veilig te stellen.

## 12 Voorwaarden gebruikt systemen

### 12.1 Verlening van de Licentie

a) Twelve verleent de Klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, en niet-sublicentieerbare licentie voor het gebruik van de Software voor interne bedrijfsactiviteiten op de Locatie, zoals beschreven in de Overeenkomst.

b) De licentie wordt verleend voor de Termijn van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Na afloop of beëindiging van de Overeenkomst vervalt het recht om de Software te gebruiken.

De licentie wordt verstrekt voor het aantal gebruikers, apparaten of servers zoals beschreven in de Overeenkomst. Een uitbreiding van het aantal gebruikers of apparaten vereist schriftelijke goedkeuring van Twelve en kan leiden tot aanvullende kosten.

### 12.2 Updates en Ondersteuning

a) Twelve kan naar eigen inzicht updates, upgrades, patches, bugfixes of nieuwe versies van de Software beschikbaar stellen. De Klant is verplicht deze updates te implementeren voor de goede werking van de Software en om gebruik te kunnen blijven maken van de klantenservice van Twelve met betrekking tot het gebruik van deze Software.

b) Ondersteuning voor de Software, zoals beschreven in de overeenkomst of Servicevoorwaarden, zal door Twelve worden verleend zolang de Klant zijn betalingsverplichtingen tijdens de Termijn.

c) Het niet installeren van door Twelve verstrekte updates kan ertoe leiden dat Twelve niet langer verantwoordelijk is voor de correcte werking van de Software.

## 13 Gebruik van de Systemen

13.1 Klant mag gebruik maken van de Diensten en Systemen voor de duur van de Termijn of zoals afgesproken in de Overeenkomst. Klant zal de Systemen op zorgvuldige wijze gebruiken en in beheer hebben. Klant zal tijdig doeltreffende maatregelen nemen om schade aan de Systemen te voorkomen. Bij schade aan de Systemen zal Klant Twelve daarvan direct schriftelijk op de hoogte stellen.

13.2 Klant mag de Systemen of enig deel daarvan niet als onderpand of zekerheidsobject ten aanzien van derden gebruiken.

13.3 In het geval van een evenement mogen Klant en alle ondernemers op het betreffende evenement (de "Ondernemers") gebruik maken van de Systemen, onder de voorwaarden die zijn opgenomen in deze Voorwaarden en de Overeenkomst. Klant is altijd verantwoordelijk voor het gebruik van de Systemen door de Ondernemers en alle daaruit voortvloeiende aansprakelijkheden. Klant mag de Systemen niet in onderhuur of andere vorm van gebruik geven aan iemand anders dan de Ondernemers.

13.4 Klant zal de Systemen alleen (laten) gebruiken op de plaats die Partijen zijn overeengekomen (de "Plaats"). Twelve zal de Systemen op de Plaats installeren, monteren en gereed maken voor gebruik.

### 13.5 Beperkingen van Gebruik

a) Het is de Klant niet toegestaan de Software of enig (ander) deel van de Diensten (i) te kopiëren, behalve voor het maken van één back-up kopie, (ii) te decompileren, onderwerpen aan reverse engineering, te wijzigen of aan te passen, tenzij dit door dwingende wetgeving is toegestaan; (iii) te verhuren, verkopen, in sub licentie te geven, distribueren of op enige andere manier aan derden ter beschikking te stellen zonder schriftelijke toestemming van Twelve en (iv) te gebruiken voor enige andere doeleinden dan beschreven in de overeenkomst.

b) De Klant zal redelijke maatregelen nemen om te voorkomen dat onbevoegde derden toegang krijgen tot of gebruik maken van de Software.

13.6 Klant mag de gehuurde Systemen niet geheel of gedeeltelijk veranderen of iets aan de Systemen toevoegen ("Wijzigingen"), zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Twelve. Twelve kan voorwaarden stellen aan deze toestemming, zoals het stellen van voorwaarden aan de wijze en kwaliteit van de Wijzigingen of het verhogen van de huur- of koopprijs. Klant moet Wijzigingen voor het einde van de Overeenkomst ongedaan maken of verwijderen, tenzij Partijen iets anders hebben afgesproken.

13.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding, op welke manier dan ook, in verband met de door Klant aangebrachte Wijzigingen die bij of na het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

## 14 Onderhoud van de Systemen

14.1 Twelve onderhoudt de Systemen die bij Klant aanwezig zijn. Klant zal de Systemen niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

14.2 Klant zal gebreken in de Systemen direct nadat deze bekend worden schriftelijk aan Twelve melden en de klantenservice van Twelve hiervan op de hoogte stellen.

14.3 Twelve zal zich inspannen om gebreken in de Systemen binnen redelijke termijn te herstellen, bij wijze van correctief onderhoud. Twelve is ook gerechtigd om preventief onderhoud aan de Systemen uit te voeren, maar Twelve is hiertoe niet verplicht. De dagen en tijdstippen waarop het onderhoud plaatsvindt, zullen in goed overleg tussen Partijen worden bepaald. Waar mogelijk zal Twelve Klant zelf in de gelegenheid stellen om correctief of preventief onderhoud uit te voeren. De volgende gebreken zijn uitgesloten van de verplichting van Twelve tot herstel van gebreken :

- a) Gebreken die Klant bij het aangaan van de Overeenkomst heeft aanvaard;
- b) Gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
- c) Gebreken die aan Klant, zijn personeelsleden en/of door Klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
- d) Gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Systemen of gebruik in strijd met deze Voorwaarden, de Overeenkomst of andere door Twelve verstrekte documentatie;
- e) Gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de Systemen in strijd met de gebruiksbestemming;
- f) Gebreken die het gevolg zijn van door Klant aangebrachte Wijzigingen aan de Systemen;
- g) Gebreken die het gevolg zijn van normale slijtage door gebruik van de Systemen.

14.4

dan mag Twelve de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Twelve in rekening brengen. Als Twelve de gebreken, zoals hierboven genoemd, herstelt of laat herstellen,

14.5 Gedurende de periode van onderhoud van de Systemen heeft Klant geen recht op vervangende apparatuur, behalve wanneer het onderhoud rechtstreeks is ontstaan door het foutief handelen van Twelve.

14.6 Twelve mag er altijd voor kiezen om onderhoud van de Systemen achterwege te laten en de Systemen te vervangen door soortgelijke apparatuur.

14.7 Verdere en meer gedetailleerde omschrijvingen van de processen met betrekking tot de Diensten, inclusief Documentatie over Systemen en Hardware, zijn vermeld op de website van Twelve.

14.8 Indien ondersteuning voor de besturingssoftware van de Systemen wordt stopgezet, en daarmee o.a. data beveiligingsrisico's worden vergroot, heeft Twelve het recht om de Systemen te vervangen voor beveiligde alternatieven. De eventueel bijkomende kosten hiervoor komen voor rekening van de Klant.

14.9 Als er data verloren gaan bij het ontstaan van een gebrek in de Systemen of bij het onderhoud hiervan, zal Twelve zich naar normen van redelijkheid en eerlijkheid inzetten om de verloren data te herstellen of reconstrueren. Twelve is niet gehouden tot herstel of reconstructie van de data, als dit redelijkerwijs niet mogelijk is of dit (onredelijke) kosten met zich mee zou brengen. Als het verlies van de data een datalek in de zin van de relevante privacywetgeving oplevert, zal Twelve al haar verplichtingen uit de privacywetgeving uitvoeren en Klant bij zijn verplichtingen assisteren, in overeenstemming met de Verwerkersovereenkomst.

## 15 Intellectuele eigendomsrechten

15.1 Twelve is de exclusieve eigenaar van alle intellectuele eigendomsrechten rustend op en voortvloeiend uit de Diensten en Systemen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter uitvoering van de Overeenkomst, zoals (maar niet beperkt tot): patenten, patentaanvragen, handelsmerken, handelsmerkaanvragen, dienstmerken, handelsnamen, auteursrechten, handelsgeheimen, licenties, domeinnamen, know-how, eigendomsrechten en processen (de "Intellectuele Eigendomsrechten"). Twelve is ook de exclusieve eigenaar van alle Intellectuele Eigendomsrechten op en met betrekking tot andere diensten van en informatie aangeboden door Twelve.

15.2 Zolang Klant aan al zijn verplichtingen voldoet, verleent Twelve aan Klant een niet-overdraagbare, niet-exclusieve, niet-sublicentieerbare, royalty-vrije licentie voor het gebruik van de Diensten, Systemen en informatie die voortkomen uit de uitvoering van de Overeenkomst, voor de doeleinden, zoals beschreven of bekend op het moment van het sluiten van de Overeenkomst. Als Klant niet (langer) aan zijn verplichtingen voldoet (zoals een betalingsachterstand), kan Twelve deze licentie intrekken zonder dat een ingebrekestelling is vereist. Het is Klant niet toegestaan om de Diensten, Systemen en informatie voor een ander doel te gebruiken dan in de Overeenkomst of anderszins schriftelijk is overeengekomen.

## 16 Privacy

16.1 Twelve handelt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), ook wel bekend als de General Data Protection Regulation ("GDPR").

16.2 Bij het uitvoeren van de Diensten voor Klant, kan Twelve namens Klant persoonsgegevens verwerken in het kader van de Overeenkomst. Ten aanzien van deze verwerkingen is Klant "Verwerkingsverantwoordelijke" en handelt Twelve als "Verwerker" in de zin van de AVG. De verplichtingen van Partijen in dit kader zijn vastgelegd in de "Verwerkersovereenkomst", zie: [www.twelve.eu/voorwaarden](http://www.twelve.eu/voorwaarden).



16.3 Twelve verwerkt ook enkele persoonsgegevens voor eigen doeleinden. Denk hierbij aan klantgegevens en andere gegevens die wij via onze website verzamelen. Voor deze verwerking is Twelve de Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. In onze privacy policy kan je lezen welke persoonsgegevens wij voor eigen doeleinden verwerken en wat wij hiermee doen: <https://www.twelve.eu/privacy-policy/>

## 17 Overmacht

17.1 Twelve is niet verplicht haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst na te komen als er sprake is van overmacht. Er is sprake van overmacht als Twelve haar verplichtingen niet kan nakomen vanwege een of meerdere omstandigheden die niet aan Twelve kunnen worden toegerekend.

17.2 Als er sprake is van overmacht bij de Klant, kan Klant voor de periode dat de overmacht voortduurt of voort heeft geduurd uitstel aanvragen van de verplichtingen uit de Overeenkomst. Voorwaarde is dat de Klant op het moment van de overmachtssituatie melding maakt van de situatie en dat Klant naar redelijkheid en eerlijkheid haar best doet om de overmacht situatie op te lossen. Deze uitstel betekent dat de contractduur wordt verlengd met minimaal een maand per periode dat er sprake is van overmacht.

17.3 Als de periode uit 17.2 langer duurt dan wat naar de specifieke omstandigheden redelijkerwijs aanvaardbaar is, behoudt Twelve zich het recht voor de Overeenkomst te ontbinden.

17.4 Als Twelve vóór het intreden van de overmacht reeds een deel van de verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen, is de Klant verplicht te betalen voor dit onderdeel van de Diensten na ontvangst van een factuur hiervoor.

## 18 Aansprakelijkheid

18.1 Partijen zijn nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade van de andere Partij, zoals (maar niet beperkt tot) gemiste winst.

18.2 Twelve is alleen aansprakelijk voor schade van Klant, als deze schade rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Twelve. De bewijslast voor het vereiste oorzakelijke verband ligt bij Klant.

18.3 Twelve is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat (i) doordat Twelve bij de uitvoering van de Overeenkomst is uitgegaan van de door Klant gegeven verstrekte informatie die onjuist of onvolledig is en/of (ii) door het (tijdelijk) niet functioneren van de Systemen door technische storingen zoals, maar niet beperkt tot, het uitvallen van de Systemen, fouten in de software en storingen in de servers (iii) doordat klant haar verplichtingen van deze Overeenkomst niet nakomt of (iv) door Klant of derde(n) aangebrachte Wijzigingen.

18.4 Klant is aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door het niet nakomen van de verplichtingen in deze Overeenkomst, inclusief (maar niet beperkt tot) gebreken in de Hardware, Software en Systemen die verband houden met door Klant of derde(n) aangebrachte Wijzigingen.

18.5 Klant of de door hem ingeschakelde derde(n) is altijd verantwoordelijk en geheel aansprakelijk voor het aanleveren van de stroom, internet, netwerkverbinding en alle (andere) middelen die Twelve nodig heeft om de Diensten uit te voeren. Klant zal alle kosten en/of schade, waaronder schade die ontstaat door het (tijdelijk) niet functioneren van de Systemen, voortkomend uit het niet juist aanwijzen, aanleveren en/of onderhouden gedurende de looptijd van deze Overeenkomst van het hiervoor genoemde voor eigen rekening nemen.

18.6 Als Twelve om welke reden dan ook aansprakelijk is, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 50.000 of 100 % van de factuurprijs van de Overeenkomst, afhankelijk van welk bedrag lager is.

18.7 De aansprakelijkheid van Twelve is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Twelve in dat specifieke geval uitkeert.

18.8 Niets in deze Algemene Voorwaarden zal de aansprakelijkheid van Twelve uitsluiten of beperken, wanneer deze niet uitgesloten of beperkt kan worden onder toepasselijk recht, zoals bij opzet of grove schuld van Twelve.

## 19 Vrijwaring

19.1 Voor zover de wet dit toelaat, zal Klant Twelve vrijwaren voor en schadeloosstellen betreffende alle aansprakelijkheden, schade, verliezen en kosten (inclusief schikkingskosten en redelijke advocaatkosten) die voortkomen uit vorderingen van derde partijen die schade lijden door uitvoering van de Overeenkomst, tenzij de oorzaak aan Twelve toerekenbaar is.

~~19.2~~ Het geval dat derden Twelve aanspreken in situaties zoals omschreven in 19.1, zal Klant Twelve zowel buiten als in rechte bijstaan en alles doen dat van hem verwacht mag worden.

## 20 Wijziging Algemene Voorwaarden

Twelve behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden op ieder moment te wijzigen of te vervangen, indien Twelve dit in redelijkheid noodzakelijk en nuttig acht. Indien Twelve deze Algemene Voorwaarden in belangrijke mate verandert, zal Twelve de Klant daar per mail van op de hoogte brengen. De meest up- to-date Algemene Voorwaarden staan op de Twelve website: <http://www.twelve.eu/voorwaarden>.

## 21 Garanties, klachten en ingebrekestelling

21.1 Twelve draagt zorg voor de deugdelijkheid van de Systemen en geleverde materialen (tenzij sprake is van RMA of Refurbished artikelen).

21.2 Twelve geeft slechts garantie voor producten, indien en voor zover de oorspronkelijke fabrikant deze garantie verstrekt aan Twelve.

21.3 Klant is verplicht de geleverde Systemen onmiddellijk na ontvangst te controleren op eventuele gebreken en/of missende onderdelen. Klant moet direct na ontdekking dan wel in elk geval binnen 3 dagen na aflevering aan Twelve kenbaar te maken dat de Systemen niet (geheel) volgens de Order zijn geleverd. Als Klant deze melding niet maakt, dan mag Twelve aannemen dat alle geleverde Systemen volledig en in goede staat door Klant zijn ontvangen.

21.4 Klant moet klachten en tekortkomingen in de overige verrichte Diensten binnen twee weken na factuurdatum en uiterlijk binnen drie weken na afronding van de betreffende Diensten, schriftelijk melden aan Twelve. De ingebrekestelling moet een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming bevatten, zodat Twelve er adequaat op kan reageren.

21.5 Als een klacht over de verrichte Diensten terecht is, verricht Twelve de werkzaamheden alsnog zoals is overeengekomen in de Overeenkomst, tenzij dit aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste moet Klant schriftelijk kenbaar maken.

21.6 Als vast komt te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de redelijke kosten die daardoor aan de kant van Twelve zijn ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, voor rekening van Klant.

21.7 De garantie vervalt per direct op het moment dat Klant (i) niet de meegeleverde en verplichte accessoires (zoals – opladers, kabels etc) gebruikt maar andere artikelen hiervoor gebruikt en (ii) wijzigingen aanbrengt aan de Systemen, Hardware en andere Diensten.

## 22 Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter

22.1 Op deze Voorwaarden en alle Overeenkomsten tussen Twelve en Klant is uitsluitend het landelijke recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Voor Overeenkomsten met de Nederlandse entiteiten van de Twelve Groep betekent dit het Nederlandse recht en voor Overeenkomsten met Twelve Belgium N.V., het Belgische recht.

22.2 Partijen zullen elk geschil dat voortkomt uit of verband houdt met deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomsten ("Geschil") eerst onderling proberen op te lossen. Partijen zullen zich hiervoor, naar alle redelijkheid, tot het uiterste inspannen.

22.3 Als Partijen een Geschil niet onderling kunnen oplossen, dan zullen zij het Geschil proberen op te lossen door middel van mediation. Partijen zullen hiervoor één mediator uit het kwaliteitsregister van de Mediatorsfederatie Nederland inschakelen.

22.4 Als Partijen een Geschil niet onderling en ook niet door middel van mediation kunnen oplossen, dan wordt het Geschil uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter (i) te Utrecht (voor Overeenkomsten met de Nederlandse entiteiten van de Twelvé Groep) en (ii) te Antwerpen (voor Overeenkomsten met de Belgische entiteit van de Twelvé Groep) .

## 23 Diversen

23.1 Kennisgevingen: Partijen sturen elkaar kennisgevingen wanneer er een officiële kennisgeving gedaan moet op het e-mailadres en postadres zoals vermeld op de Order.

23.2 Volledige overeenkomst: Deze Algemene Voorwaarden, de Order of Overeenkomst houdende Aanvullende Diensten (zoals overeengekomen en (waar van toepassing) periodiek gewijzigd), vertegenwoordigen het geheel aan afspraken tussen Partijen in verband met het onderwerp hiervan en treedt in de plaats van alle eerdere mondelinge en/of schriftelijke overeenkomsten en verbintenissen met betrekking tot het onderwerp hiervan.

23.3 Geen Samenwerkingsverband: Door niets in deze Algemene Voorwaarden komt een Samenwerkingsverband tussen Partijen tot stand of wordt dat geacht tot stand te komen en geen van hen heeft de bevoegdheid om de ander op enigerlei wijze te binden.

23.4 Afstand: Waar Twelvé een recht, bevoegdheid of rechtsmiddel niet, slechts gedeeltelijk, of te laat uitoefent c.q. instelt betekent dit niet dat daarvan afstand wordt gedaan. Een verklaring van afstand is niet geldig of bindend op de Partij die bedoelde afstand doet, tenzij dat schriftelijk is vastgelegd.

23.5 Wijzigingen: Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden of Orders zijn geldig indien vertegenwoordigers van beide Partijen dit schriftelijk bevestigen.

23.6 Als Twelvé (onderdelen van) deze Algemene Voorwaarden niet afdwingt, kan dit niet worden beschouwd als afstand van het recht om dit op een later tijdstip wel tegenover Klant af te dwingen.

23.7 Klant kan zijn rechten en verplichtingen onder deze Voorwaarden en de Overeenkomst tussen Twelvé en Klant niet overdragen aan derde partijen, zonder schriftelijke toestemming van Twelvé.

23.8 Twelvé kan alle rechten en verplichtingen in deze Voorwaarden toewijzen en/of overdragen in het geval van een fusie, overname of verkoop van activa, op grond van de wet of anderszins.

23.9 Als een bepaling van deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst onrechtmatig, nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar wordt geacht, dan doet dit geen afbreuk aan de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze Voorwaarden en de Overeenkomst. Het onrechtmatige, nietige, vernietigbare of anderszins niet afdwingbare deel wordt (geacht te zijn) vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die het doel en de strekking van de vervangen bepaling zo dicht mogelijk benadert.

23.10 Hiërarchie van stukken: Indien er sprake is van strijdigheid tussen bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, geldt de volgende hiërarchie:

- 24 (i) Order (indien van toepassing);
- 25 (ii) Overeenkomst die afwijkt van Order;
- 26 (iii) Documentatie;
- 27 (iv) Algemene Voorwaarden;
- 28 (v) DPA;
- 29 (iii)

## 24 Vragen, opmerkingen en suggesties

Twelve wil haar Klant een optimale service bieden. Als je een vraag, opmerking of suggestie hebt, dan kun je contact met ons opnemen via onderstaande contactgegevens of via het contactformulier op de Website (<https://twelve.eu>). Wij proberen binnen 5 werkdagen op jouw bericht te reageren.

Specifieke informatie over de bv's, zoals telefoonnummers, adres-, kvk-, bank- en btw- gegevens, zijn te vinden via <https://www.twelve.eu/algemene-informatie/>.