

## ALGEMENE VOORWAARDEN YOUPROVIDE B.V.

### Artikel 1 - Definities

In deze algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

"Afnemer":	de Persoon met wie YOUPROVIDE een Overeenkomst heeft gesloten of met wie YOUPROVIDE ter zake in onderhandeling is;
"Diensten":	alle online (cloud) diensten die het onderwerp zijn van een Overeenkomst;
"Documentatie":	de schriftelijke en/of elektronische informatie die bij de Programmatuur hoort;
"Gebruiker":	Afnemer en/of een medewerker van Afnemer en/of enig persoon aan wie Afnemer toegang tot de Programmatuur;
"Overeenkomst":	elke overeenkomst tussen Partijen strekkende tot het leveren van Diensten door YOUPROVIDE aan Afnemer, elke wijziging of aanvulling van deze overeenkomst, alsmede alle feitelijke en rechtshandelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van deze overeenkomst;
"Partijen":	YOUPROVIDE en Afnemer;
"Persoon":	natuurlijke of rechtspersoon of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid;
"Programmatuur":	de computerprogrammatuur die door YOUPROVIDE aan Afnemer voor gebruik beschikbaar wordt gesteld;
"Vergoeding":	de door Afnemer voor het gebruik van de Diensten en/of de Programmatuur te betalen vergoeding;
"YOUPROVIDE":	YouProvide B.V., gevestigd te Barneveld, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 88723186;
"Voorwaarden":	de onderhavige algemene leveringsvoorwaarden van YOUPROVIDE;
"Website":	de website welke door YOUPROVIDE beschikbaar wordt gesteld via <a href="http://www.youprovide.nl">www.youprovide.nl</a>

### Artikel 2 - Algemeen

- 2.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten. Van de Voorwaarden kan enkel schriftelijk door Partijen worden afgeweken.
- 2.2 Eventuele algemene voorwaarden van Afnemer zijn niet van toepassing op de Overeenkomst en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment waarop hiernaar wordt verwezen.
- 2.3 De eventuele nietigheid van een deel van de Overeenkomst en/of de Voorwaarden laat de geldigheid van het overige deel van de Overeenkomst en/of de Voorwaarden onverlet.
- 2.4 YOUPROVIDE is te allen tijde bevoegd derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst dan wel haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst en de Voorwaarden over te dragen aan een derde.

- 2.5 Iedere communicatie tussen YOUPROVIDE en/of Afnemer en/of Gebruiker kan elektronisch geschieden, behoudens voor zover in de Overeenkomst en/of de Voorwaarden en/of de wet anders wordt bepaald. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien Afnemer de communicatie niet heeft ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot zijn e-mailbox, komt dit voor zijn risico, ook indien zijn e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

### **Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst**

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand doordat Afnemer deze ondertekend retour stuurt aan YOUPROVIDE. De Overeenkomst kan door Afnemer worden uitgebreid of gewijzigd via de Programmatuur, met dien verstande dat YOUPROVIDE zich het recht voorbehoudt om deze uitbreiding of wijziging via de Programmatuur niet of onder nader te stellen voorwaarden te accepteren.
- 3.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 6:227c lid 2 Burgerlijk Wetboek komen Partijen overeen dat YOUPROVIDE de Afnemer geen separate bevestiging van de totstandkoming van de Overeenkomst zal toezenden.
- 3.3 Elke Partij is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van een eigen kopie van de Overeenkomst.

### **Artikel 4 - Looptijd en beëindiging van de Overeenkomst; Downgrades**

- 4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst.
- 4.2 Partijen kunnen in de Overeenkomst overeenkomen dat de Overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde minimumtermijn, in welk geval beëindiging op grond van het bepaalde in artikel 4.3 en artikel 4.4 bedoelde opzegtermijnen voor het eerst mogelijk is tegen het einde van deze minimumtermijn.
- 4.3 De Overeenkomst kan door een Partij worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, uit te oefenen tegen het einde van de kalendermaand. De opzegging kan plaatsvinden via e-mail.
- 4.4 Indien de Programmatuur hierin voorziet, is Afnemer bevoegd het gebruik van bepaalde modules van de Programmatuur met inachtneming van de in artikel 4.3 genoemde opzeggingsvereisten gedeeltelijk op te zeggen tegen het einde van een kalendermaand. Een gedeeltelijke opzegging is slechts rechtsgeldig indien Afnemer uitdrukkelijk aangeeft op welke specifieke modules de opzegging betrekking heeft en indien de opzegging heeft plaatsgevonden via de Programmatuur.

### **Artikel 5 - Prijzen en tarieven**

- 5.1 YOUPROVIDE levert de Diensten tegen de prijzen en tarieven die in de Programmatuur en/of op de website zijn vermeld, tenzij in de Overeenkomst anders overeengekomen.
- 5.2 Alle door YOUPROVIDE opgegeven prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 5.3 YOUPROVIDE behoudt zich het recht voor haar prijzen en tarieven te wijzigen, ook wanneer deze in de Overeenkomst zijn vastgelegd. YOUPROVIDE zal Afnemer tenminste 30 dagen van tevoren via de Programmatuur of per e-mail informeren over een wijziging van prijzen en tarieven. Indien de wijziging een verhoging inhoudt, heeft Afnemer gedurende 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving van de prijs- en/of tariefverhoging het recht de Overeenkomst op te zeggen, bij gebreke waarvan Afnemer geacht wordt te hebben ingestemd met de prijs- en/of tariefverhoging.

### **Artikel 6 - Betaling**

- 6.1 Betaling geschiedt door middel van de bij de aanmelding voor de Diensten gekozen betaalwijze, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst.

- 6.2 Indien wordt betaald middels een automatische SEPA-incasso vindt deze maandelijks achteraf plaats, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst. Afnemer stemt er mee in dat de vooraankondiging voor de SEPA-incasso uiterlijk één dag van tevoren aan Afemer zal worden gecommuniceerd.
- 6.3 Indien betaling wordt gestorneerd, geweigerd of geannuleerd, is Afemer vanaf dat moment automatisch in verzuim, zonder dat ingebrekestelling is vereist, en is YOUPROVIDE, onverminderd haar overige rechten, waaronder haar recht op betaling, bevoegd om de toegang van Afemer en/of Gebruikers tot de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te beperken of te blokkeren.
- 6.4 Indien Afemer ter zake van enige betaling in verzuim is, zijn alle vorderingen van YOUPROVIDE op Afemer onmiddellijk en geheel opeisbaar. Afemer is niet gerechtigd tot verrekening van aan YOUPROVIDE verschuldigde bedragen met enige (beweerdelijke) vordering van YOUPROVIDE op Afemer. Indien Afemer te zake van enige betaling meer dan 90 dagen in verzuim is, is YOUPROVIDE bevoegd om de toegang van Afemer en/of Gebruikers tot de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te beperken of te blokkeren, onverminderd haar overige rechten.
- 6.5 Bij buitengerechtigde invordering is Afemer, naast de hoofdsom en de vertragingsrente, in redelijkheid door YOUPROVIDE gemaakte incassokosten verschuldigd.
- 6.6 Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal YOUPROVIDE geen Vergoeding aan Afemer restitueren, noch geheel noch gedeeltelijk.

## **Artikel 7 - Levertijden en levering**

- 7.1 De door de YOUPROVIDE opgegeven levertijden gelden steeds bij benadering en zullen nimmer te beschouwen zijn als fatale termijnen, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

## **Artikel 8 - Gebruiksrecht en -voorschriften**

- 8.1 YOUPROVIDE verleent Afemer het niet-overdraagbare en niet-exclusieve recht om de Programmatuur en de Documentatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst enkel en alleen door Gebruikers te laten gebruiken, hetzij uitsluitend ten behoeve van Afemer zelf, hetzij – indien Afemer een accountant of een administratiekantoor is – mede ten behoeve van de cliënten van Afemer. Afemer is jegens YOUPROVIDE op gelijke wijze als voor eigen gedragingen aansprakelijk voor de gedragingen van Gebruikers. Alle handelingen van Gebruikers zijn volledig voor rekening en risico van Afemer.
- 8.2 Het is Afemer verboden van de Diensten gebruik te maken of te laten maken in strijd met de Overeenkomst, de Voorwaarden of de wet. In geval van overtreding van dit verbod is YOUPROVIDE bevoegd het gebruik van de Diensten en/of de Programmatuur zonder voorafgaande aankondiging te beperken of te beëindigen. YOUPROVIDE is niet aansprakelijk voor schade die kan ontstaan als gevolg van het uitoefenen van deze bevoegdheid.
- 8.3 Afemer zal bij het gebruik van de Diensten en/of de Programmatuur op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaken of laten veroorzaken aan YOUPROVIDE of aan derden.
- 8.4 Afemer zal geen handelingen verrichten of laten verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze mogelijk schade toebrengen aan de systemen van YOUPROVIDE of van derden.
- 8.5 Afemer mag de Diensten en/of de Programmatuur (of enig deel daarvan) niet (laten) reproduceren, namaken, kopiëren, dupliceren, verkopen, wederverkopen, verhuren of verhandelen.
- 8.6 Afemer is verantwoordelijk voor de inhoud en de juistheid van de gegevens die hij of een Gebruiker door middel van de Programmatuur bij YOUPROVIDE plaatst. Afemer zal geen illegale gegevens plaatsen of frauduleuze handelingen verrichten of laten verrichten. YOUPROVIDE is gerechtigd om op bevel van de rechter of vordering van de bevoegde autoriteiten gegevens van een Gebruiker aan derden te verstrekken.
- 8.7 Afemer verplicht zich jegens YOUPROVIDE de Diensten en/of de Programmatuur enkel zodanig te gebruiken of te laten

gebruiken dat de opgeslagen hoeveelheid informatie en het gerealiseerde volume van het datatransport niet significant afwijken van het gemiddelde gebruik van de Diensten door andere Afnemers. Indien dit gebruik significant afwijkt van het gemiddelde gebruik, zal YOUPROVIDE contact opnemen met Afnemer om specifieke voorwaarden met Afnemer overeen te komen voor het extra gebruik. Indien Partijen geen overeenstemming bereiken over deze specifieke voorwaarden, is YOUPROVIDE bevoegd om het gebruik van de Diensten door Afnemer en/of Gebruikers zonder voorafgaande aankondiging te beperken.

- 8.8 Het is Afnemer niet toegestaan om de Diensten en/of de Programmatuur op een zodanige wijze te gebruiken dat de goede werking van de Diensten en/of de Programmatuur wordt verstoord. Indien het gebruik door Afnemer van de Diensten en/of de Programmatuur een verstoring van de goede werking van de Diensten en/of de Programmatuur tot gevolg heeft, is YOUPROVIDE gerechtigd om het gebruik van de Diensten en/of de Programmatuur door Afnemer te beperken of te blokkeren totdat de verstoring is verholpen. YOUPROVIDE zal Afnemer zo snel als redelijkerwijs mogelijk informeren over een dergelijke beperking of blokkering.
- 8.9 Afnemer draagt zorg en staat in voor het correct functioneren van haar eigen hard- en software in overeenstemming met de minimale systeemeisen van YOUPROVIDE, configuratie, randapparatuur en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de Diensten en het treffen van de nodige maatregelen om zijn apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen en/of dat van de Gebruikers te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
- 8.10 Afnemer dient zorgvuldig om te gaan met de inloggegevens die YOUPROVIDE hem verstrekt om toegang te kunnen verkrijgen tot de Programmatuur. De inloggegevens zijn niet overdraagbaar en mogen niet worden gebruikt buiten de organisatie van Afnemer respectievelijk buiten de organisatie van Afnemer en zijn cliënten, in welk geval Afnemer zijn cliënten de in dit artikel 8.10 bedoelde gebruiksbeperkingen en geheimhoudingsverplichtingen met betrekking tot de inloggegevens zal opleggen. Afnemer en/of de Gebruikers zijn jegens een ieder verplicht volstreekte geheimhouding te betrachten over de inloggegevens en zullen de inloggegevens op een veilige plaats bewaren. Afnemer is aansprakelijk voor ieder gebruik dat van zijn inloggegevens wordt gemaakt.
- 8.11 YOUPROVIDE is bevoegd de inloggegevens van Afnemer en/of een Gebruiker te blokkeren indien YOUPROVIDE dat nodig vindt, bijvoorbeeld vanwege veiligheid, niet toegestaan gebruik, (een vermoeden van) fraude of indien (het vermoeden bestaat dat) de Afnemer zijn betalingsverplichtingen of andere verplichtingen niet nakomt.
- 8.12 YOUPROVIDE is bevoegd de inlogprocedure van de Programmatuur naar eigen inzicht aan te passen. YOUPROVIDE zal Afnemer informeren over eventuele aanpassingen.

## **Artikel 9 - Bevoegdheden en verplichtingen YOUPROVIDE**

- 9.1 In geval van een vermoeden van misbruik of oneigenlijk gebruik door Afnemer en/of een Gebruiker is YOUPROVIDE bevoegd om de toegang van Afnemer en/of een Gebruiker tot de Programmatuur zonder voorafgaande aankondiging voor onbepaalde tijd te beperken of te blokkeren. YOUPROVIDE is niet aansprakelijk voor schade die kan ontstaan als gevolg van het uitoefenen van deze bevoegdheid.
- 9.2 YOUPROVIDE is bevoegd naar eigen inzicht wijzigingen en verbeteringen aan te brengen in de Programmatuur. YOUPROVIDE is niet verplicht Afnemer hierover te informeren.
- 9.3 YOUPROVIDE garandeert niet dat backups worden gemaakt van de in de Programmatuur en/of de Diensten ingevoerde gegevens van Afnemer, danwel dat deze gegevens op andere wijze beschikbaar wordt gehouden.
- 9.4 YOUPROVIDE zal er zorg voor dragen dat de gegevens die Afnemer en/of Gebruikers door middel van de Programmatuur hebben ingevoerd zo goed als redelijkerwijs mogelijk zullen worden beveiligd tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijziging door derden.
- 9.5 Onverminderd het bepaalde in artikel 12.2 zal YOUPROVIDE zich onthouden van het inzien van de gegevens die Afnemer en/of Gebruikers door middel van de Programmatuur en/of de Diensten bij YOUPROVIDE hebben geplaatst, met dien

verstande dat YOUPROVIDE gerechtigd is gegevens en informatie met betrekking tot het gebruik van de Website of de Programmatuur te verzamelen, gebruiken, verwerken en bewaren om de levering van de Diensten te continueren en te verbeteren.

- 9.6 YOUPROVIDE is bevoegd om Afnemer en/of Gebruiker via de Programmatuur te informeren over de mogelijkheden van de Programmatuur met als doel de gebruikerservaring binnen de Programmatuur te verbeteren en/of de toegevoegde waarde van de Programmatuur te verhogen.

## Artikel 10 - Gegevens

- 10.1 Voor zover de gegevens die Afnemer en/of Gebruikers door middel van de Programmatuur en/of de Diensten hebben ingevoerd persoonsgegevens bevatten, zal YOUPROVIDE deze persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de separaat overeengekomen verwerkersovereenkomst. De gegevens die Afnemer en/of Gebruikers door middel van de Programmatuur hebben ingevoerd worden opgeslagen in een cloud-omgeving binnen Europa die onder beheer staat van een door YOUPROVIDE ingeschakelde derde.
- 10.2 Afnemer en/of een Gebruiker blijft te allen tijde eigenaar van de door hem ingevoerde gegevens.
- 10.3 Voor zover Afnemer en/of Gebruiker met gebruikmaking van de Website of de Programmatuur persoonsgegevens verwerkt, is Afnemer en/of een Gebruiker daarvoor de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Afnemer staat ervoor in dat hij de persoonsgegevens rechtmatig verwerkt en dat er geen bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt met gebruikmaking van de Website of Programmatuur. YOUPROVIDE zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken overeenkomstig de afzonderlijk overeengekomen Verwerkersovereenkomst, in opdracht van Afnemer en overeenkomstig de instructies van Afnemer of voorzover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Afnemer vrijwaart YOUPROVIDE voor alle aanspraken van derden en/of Gebruikers die jegens YOUPROVIDE mochten worden ingesteld wegens schending van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 10.4 Na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal Afnemer (of de curator in geval van faillissement van Afnemer) geen toegang meer hebben tot de Programmatuur en zijn gegevens, met dien verstande dat YOUPROVIDE de gegevens gedurende drie maanden na beëindiging van de Overeenkomst beschikbaar zal houden, waarna de gegevens worden verwijderd.
- 10.5 Afnemer is gehouden zorg te dragen voor een adequate naleving van toepasselijke wettelijke bewaartermijnen. Op YOUPROVIDE rust geen wettelijke bewaartermijn voor de door Afnemer ingevoerde gegevens. Documenten die door klanten van Afnemer zijn geupload, worden automatisch verwijderd 30 dagen nadat Afnemer het betreffende dossier sluit.
- 10.6 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van een kopie van de gegevens welke hij door middel van de Programmatuur en/of de Diensten heeft ingevoerd.

## Artikel 11 – Geheimhouding

- 11.1 Onder "vertrouwelijke informatie" wordt hier verstaan: alle vertrouwelijke informatie betreffende Afnemer of YOUPROVIDE.
- 11.2 Vertrouwelijke informatie omvat onder meer, maar niet uitsluitend: de gegevens die Afnemer en/of Gebruiker door middel van de Programmatuur heeft ingevoerd; informatie die als "vertrouwelijk" is aangeduid; en overige informatie waarvan het vertrouwelijke karakter bekend moet worden verondersteld.
- 11.3 Zowel YOUPROVIDE als Afnemer en/of Gebruiker zal vertrouwelijke informatie betreffende de andere partij niet openbaar maken of gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze informatie is verkregen.
- 11.4 De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor zover vertrouwelijke informatie openbaar dient te worden gemaakt

krachtens de wet, een gerechtelijk bevel of een besluit van een overheidsinstantie, op voorwaarde dat de partij die tot openbaarmaking verplicht wordt zich tot het uiterste inspanst om de omvang van de openbaarmaking te beperken en de andere partij op voorhand informeert over de openbaarmaking.

- 11.5 De verplichting van Partijen tot geheimhouding eindigt indien en zodra vertrouwelijke informatie betreffende een Partij niet langer kan worden geacht een vertrouwelijk karakter te hebben, bijvoorbeeld omdat de betreffende informatie anders dan door toedoen van de andere Partij publiek bekend is.
- 11.6 Onverminderd het bepaalde in de vorige leden van dit artikel is het YOUPROVIDE ten behoeve van bedrijfsvergelijking toegestaan gebruik te maken van geanonimiseerde statistische gegevens die volgen uit het gebruik van de Programmatuur door Afnemer en/of Gebruiker. Hiervan uitgesloten zijn documenten die door klanten in de Programmatuur zijn geupload.

## **Artikel 12 - Ondersteuning**

- 12.1 Afnemer heeft recht op ondersteuning door YOUPROVIDE op basis van de door de Afnemer afgenomen Diensten. Dit recht houdt in dat Afnemer de Documentatie kan raadplegen en dat een door Afnemer als contactpersoon aangewezen Gebruiker zich na raadpleging van de Documentatie via een online supportformulier of e-mail tot YOUPROVIDE kan wenden met vragen over de functionaliteit van de Diensten. YOUPROVIDE zal zich inspannen de vragen adequaat en in de Nederlandse taal te beantwoorden. YOUPROVIDE kan niet instaan voor de juistheid en de volledigheid van de antwoorden. Ondersteuning van medewerkers van YOUPROVIDE zal uitsluitend plaatsvinden op werkdagen tijdens kantooruren.
- 12.2 In het kader van het leveren van ondersteuning is YOUPROVIDE bevoegd de gegevens van Afnemer en/of Gebruiker, bedoeld in artikel 10, in te zien. Hiervan uitgesloten zijn documenten die door klanten van Afnemer in de Programmatuur zijn geupload.
- 12.3 Indien YOUPROVIDE in opdracht van Afnemer werkzaamheden verricht welke niet zijn inbegrepen in de Diensten, zal YOUPROVIDE deze werkzaamheden apart bij Afnemer in rekening brengen conform de op dat moment bij YOUPROVIDE geldende prijzen en tarieven. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op het verrichten van de genoemde werkzaamheden.

## **Artikel 13 - Beschikbaarheid**

- 13.1 YOUPROVIDE spant zich in voor optimale beschikbaarheid van en toegang tot de Website en de Programmatuur in de staat waarin deze zich van tijd tot tijd bevindt (beschikbaarstelling 'as is').
- 13.2 YOUPROVIDE is bevoegd de toegang tot de Website en de Programmatuur zonder voorafgaande bekendmaking tijdelijk buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden of te verrichten aanpassingen of verbeteringen van één of meer Diensten. YOUPROVIDE spant zich in dit tot een minimum te beperken en Afnemer indien mogelijk op voorhand te informeren.

## **Artikel 14 – Intellectueel eigendomsrechten**

- 14.1 Alle auteursrechten, handelsnaamrechten, merkrechten en andere intellectueel eigendomsrechten op, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van informatie met betrekking tot de Website, de Programmatuur en de Documentatie zijn het exclusieve eigendom van YOUPROVIDE of haar licentiegever(s). De Overeenkomst zal geen enkele overdracht van deze rechten door YOUPROVIDE aan Afnemer en/of Gebruikers tot gevolg hebben.
- 14.2 Het is Afnemer niet toegestaan een aanduiding van de intellectueel eigendomsrechten van YOUPROVIDE op of in de Programmatuur, de Website of de Documentatie te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken. Het is Afnemer niet toegestaan enig merk of ontwerp of enige domeinnaam van YOUPROVIDE of een daarmee overeenstemmende naam of teken te gebruiken of te registreren in enig land.

- 14.3 YOUPROVIDE is bevoegd technische voorzieningen te treffen en in stand te houden ter bescherming van de (intellectueel eigendomsrechten op) de Website, de Programmatuur en de Documentatie en met het oog op de overeengekomen beperkingen in het gebruik van de Website en de Programmatuur. Het is Afnemer niet toegestaan dergelijke technische voorzieningen te omzeilen of te verwijderen.
- 14.4 YOUPROVIDE kan een controle (doen) uitvoeren om na te gaan of Afnemer en/of Gebruiker de Overeenkomst en de Voorwaarden naleeft, mits die controle op werkdagen tijdens de gebruikelijke kantooruren wordt uitgevoerd, op zodanige wijze dat de bedrijfsactiviteiten van de Afnemer en/of Gebruiker hierdoor niet onredelijk belemmerd worden. Een dergelijke controle wordt door een onafhankelijke door YOUPROVIDE geselecteerde en ingeschakelde deskundige uitgevoerd en Afnemer is verplicht deze deskundige de informatie, ondersteuning en toegang tot de Programmatuur en de Diensten te geven die redelijkerwijs nodig is om de deskundige in staat te stellen zijn controlerende taak naar behoren uit te voeren. Deze onafhankelijke deskundige zal een samenvattende notitie opstellen waaruit zijn bevindingen blijken met betrekking tot de controle van de door Afnemer afgegeven rapporten en de naleving door Afnemer van de Overeenkomst en de Voorwaarden, maar verschaft YOUPROVIDE in geen enkel geval andere informatie dan die hem bij de controle ter kennis komt. De kosten van deze controle zijn voor rekening van YOUPROVIDE, tenzij de controle aantoont dat Afnemer de Overeenkomst en/of de Voorwaarden niet naleeft, in welk geval de kosten voor rekening van Afnemer zijn.

## Artikel 15 - Opschorting en ontbinding

- 15.1 Onverminderd haar overige rechten is YOUPROVIDE, zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, bevoegd een of meer van haar verplichtingen onder de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:
- (a) Afnemer een verbintenis die voor hem voortvloeit uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, en deze tekortkoming niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld; en/of
  - (b) YOUPROVIDE goede grond heeft om te vrezen dat Afnemer in de nakoming van zijn verbintenis zal tekortschieten; en/of
  - (c) Afnemer in staat van faillissement is verklaard, zijn faillissement is aangevraagd, aan Afnemer, al dan niet voorlopige, surseance van betaling is verleend of een verzoek daartoe is gedaan, ten aanzien van Afnemer de schuldsaneringsregeling voor natuurlijke personen van toepassing is verklaard of een verzoek daartoe is gedaan, het bedrijf van Afnemer wordt geliquideerd; en/of
  - (d) op zaken van Afnemer executoriaal beslag is gelegd dan wel conservatoir beslag dat niet binnen een maand na de datum van de beslaglegging is opgeheven.
- 15.2 In geval van gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst door YOUPROVIDE is zij niet gehouden tot enige schadevergoeding en zijn al haar vorderingen op Afnemer onmiddellijk en geheel opeisbaar.

## Artikel 16 - Overmacht

- 16.1 In geval van overmacht is YOUPROVIDE bevoegd de nakoming van haar verbintenis of een gedeelte daarvan op te schorten en kan Afnemer geen nakoming of schadevergoeding vorderen.
- 16.2 Het in artikel 16.1 bedoelde begrip overmacht omvat onder meer, maar niet uitsluitend: oorlog, oorlogsdreiging, natuurrampen, excessieve tijdelijke stijging van de vraag, overheidsmaatregelen, weersomstandigheden, het niet, vertraagd of niet volledig leveren aan YOUPROVIDE van bij derden (waaronder Microsoft Azure) bestelde zaken of diensten, stakingen, bedrijfsblokkades, stiptheidsacties, storingen in het bedrijf van YOUPROVIDE, brand, waterschade, storingen in telecommunicatie- en internetverbindingen, verkeersstoringen en virusinfecties in de Programmatuur.
- 16.3 Als de periode van overmacht langer duurt dan een maand, is elk der Partijen bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, met dien verstande dat indien YOUPROVIDE

haar verbintenis voor of na het intreden van de overmacht gedeeltelijk is nagekomen, zij steeds recht heeft op een evenredig deel van de Vergoeding.

## **Artikel 17 – Klachten**

- 17.1 Klachten over de Diensten dienen zo snel als redelijkerwijs mogelijk na ontdekking (maar uiterlijk binnen één maand na aanvang van de levering van de Diensten), en klachten over facturen binnen dertig dagen na verzenddatum van de factuur, aan YOUPROVIDE te worden gemeld, onder nauwkeurige opgave van de klacht en de aard van de gebreken.
- 17.2 Klachten kunnen worden gemeld via [support@youprovide.nl](mailto:support@youprovide.nl).
- 17.3 Afnemer zal alle voor het onderzoek van de klacht noodzakelijke medewerking verlenen of laten verlenen. Indien Afnemer geen medewerking verleent of onderzoek anderszins niet of niet meer mogelijk is, is zijn klacht niet-ontvankelijk.
- 17.4 Indien de klacht van Afnemer, mede gelet op het in dit artikel bepaalde, gegrond is, zal YOUPROVIDE na overleg met Afnemer indien mogelijk zorg dragen voor aanpassing of herstel. Afnemer erkent en aanvaardt dat de Website en de Programmatuur nimmer foutloos en ononderbroken zal functioneren en dat niet alle gebreken zullen (kunnen) worden verholpen.
- 17.5 Eventuele rechtsvorderingen dienen op straffe van verval van alle rechten uiterlijk één jaar na tijdige melding van een klacht aanhangig te zijn gemaakt.

## **Artikel 18 - Aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 18.1 Behoudens voor zover bepalingen van dwingend recht zich hiertegen verzetten, geldt ter zake van de aansprakelijkheid van YOUPROVIDE voor schade die door Afnemer en/of derden en/of Gebruikers wordt geleden en ter zake van de vrijwaring van YOUPROVIDE door Afnemer de volgende regeling.
- 18.2 Behoudens voor zover onder haar aansprakelijkheidsverzekering een hoger bedrag wordt uitgekeerd, is de totale aansprakelijkheid van YOUPROVIDE uit welken hoofde ook beperkt tot het bedrag van het totaal van de netto Vergoedingen die YOUPROVIDE heeft bedongen voor een periode van 6 maanden.
- 18.3 YOUPROVIDE is uitsluitend gehouden tot vergoeding van schade aan personen en aan zaken als omschreven in de polisvoorwaarden van haar aansprakelijkheidsverzekering. YOUPROVIDE is dus onder meer niet aansprakelijk voor – en Afnemer dient zich te verzekeren tegen – gevolgschade, bedrijfsschade, stagnatieschade, schade als gevolg van verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens, schade als gevolg van wijziging van gegevens door niet-Gebruikers, schade als gevolg van ongeautoriseerde toegang tot de Website en de Programmatuur, gederfde winst, gemiste besparingen, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, verlies van klanten, verminderde goodwill en reputatieschade.
- 18.4 Hoewel met betrekking tot de inhoud van de door YOUPROVIDE geleverde Diensten de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van fouten of onvolledigheden daarin, of in de doorgifte daarvan, niet worden ingestaan. YOUPROVIDE zal voor dergelijke fouten of onvolledigheden op geen enkele wijze aansprakelijk zijn.
- 18.5 YOUPROVIDE is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook verband houdende met (a) het tijdelijk niet, niet juist of niet volledig beschikbaar zijn van de Website of de Programmatuur, (b) met het (niet) functioneren van programmatuur van Afnemer, Gebruiker of van derden, van apparatuur van Afnemer, Gebruiker, YOUPROVIDE of derden, of van internetverbindingen van Afnemer, Gebruiker, YOUPROVIDE of derden, of (c) verband houdende met het niet juist, niet volledig of niet tijdig verzenden of ontvangen van gegevens die door middel van de Programmatuur bij YOUPROVIDE worden geplaatst.
- 18.6 Onverminderd hetgeen hiervoor is bepaald, is YOUPROVIDE voor Diensten die zij van derden heeft betrokken, niet verder aansprakelijk dan deze derden jegens YOUPROVIDE.



- 18.7 Voor zover nakoming door YOUPROVIDE niet blijvend onmogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid van YOUPROVIDE wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis slechts indien Afnemer YOUPROVIDE onverwijld in gebreke heeft gesteld onder nauwkeurige opgave van de aard van de tekortkoming en daarbij een redelijke termijn voor herstel van de tekortkoming heeft gesteld en YOUPROVIDE ook na verloop van die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verbintenis.
- 18.8 Afnemer zal YOUPROVIDE vrijwaren voor iedere aanspraak van een derde jegens YOUPROVIDE (waaronder licentiegevers van Afnemer en Gebruikers) met betrekking tot door YOUPROVIDE geleverde of te leveren Diensten. Afnemer dient de redelijke kosten van verweer tegen aanspraken van derden aan YOUPROVIDE te vergoeden.
- 18.9 Afnemer erkent en aanvaardt dat de hoogte van de Vergoeding is vastgesteld met inachtneming van het bepaalde in dit artikel.

## **Artikel 19 - Toepasselijk recht en geschillen**

- 19.1 De rechtsverhouding tussen Partijen wordt beheerst door het Nederlandse recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 19.2 Alle geschillen tussen Partijen die niet minnelijk kunnen worden opgelost zullen worden beslecht door de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

## **Artikel 20 - Wijzigingen**

- 20.1 YOUPROVIDE is te allen tijde bevoegd de Voorwaarden te wijzigen. De meest recente versie van de Voorwaarden wordt altijd op [www.youprovide.nl](http://www.youprovide.nl) geplaatst. Het is de verantwoordelijkheid van de Afnemer om deze website daartoe te controleren. Afnemer heeft gedurende 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving van de wijzigingen het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen de in de kennisgeving genoemde ingangsdatum, bij gebreke waarvan Afnemer geacht wordt te hebben ingestemd met de wijzigingen.