



Algemene Voorwaarden dd 02-11-2018

Algemene voorwaarden Outstanding Credit Management BV

De besloten vennootschap Outstanding Credit Management BV, gevestigd te aan de Laan van Waalhaven 84, Den Haag, hierna te noemen "OCM" en de opdrachtgever, hierna te noemen "Klant", komen het daaropvolgende overeen:

1 Definities

1.1 In deze Overeenkomst worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden als onderdeel van het Offerte, hierna samen te benoemen als 'Overeenkomst'.
Dienst:	het beschikbaar stellen en houden van de Applicatie op de Server door OCM, voor de Klant als gedeelde generieke oplossing. De Dienst wordt niet specifiek voor een Klant onderhouden.
Klant:	de rechtspersoon of natuurlijke persoon, met wie OCM deze Overeenkomst is aangegaan en die de Dienst en de Applicatie gebruikt om de eigen Administratie(s) en/of die van derden te verwerken.
Super User:	een Eindgebruiker met beheerdersrechten die door de Klant is benoemd tot beheerder van de omgeving van de Klant, door middel van een eigen inlogcode of de code van de Klant.
Eindgebruiker:	de feitelijke (natuurlijk) persoon die van de Dienst gebruik maakt en is ingelogd als Gebruiker van de Applicatie.
Gebruiker(s):	alle feitelijke personen die gebruik maken van de Dienst, dus zowel Super Users als Eindgebruikers.
Offerte:	de aan deze Algemene Voorwaarden gekoppelde Offerte.
Applicatie:	de online Administratieve programmatuur van OCM, inclusief vernieuwde en/of verbeterde versies.
Server:	een door of ten behoeve van OCM beheerde computer, of bij elkaar horende groep computers en aanverwante hardware, met daarop webserverprogrammatuur, de Applicatie, ondersteunende programmatuur of database-software, die bereikbaar is vanaf het Internet.
Extern systeem:	Een extern software systeem waarmee de Applicatie een dataverbinding maakt ten behoeve van gegevens- en/of bestandsuitwisseling.
Consultancy:	Advies, training-, ondersteunings- of softwareontwikkeling werkzaamheden die worden uitgevoerd voor een specifieke Klant.
Gegevensbestand:	Een digitaal document en/of bestand dat door de Applicatie is ontvangen van- of verzonden naar een Extern systeem.
Administratie:	Het geheel aan documenten en/of Gegevensbestanden dat door een onderneming en/of Klant ontvangen kan worden.
Schriftelijk:	Berichtenverkeer zowel via reguliere post als via elektronisch weg, zoals bijvoorbeeld e-mail.

2 De Dienst

- 2.1 OCM zal de Klant gedurende de looptijd van deze Overeenkomst de Dienst verlenen. OCM zal de Klant daartoe de URL van de Server verstrekken, alsmede een Gebruikersnaam en wachtwoord. Hiermee kan de Super User, ten behoeve van Eindgebruikers, de Applicatie configureren en beheren.
- 2.2 De Klant mag de Dienst door de Gebruikers binnen of buiten de organisatie laten gebruiken voor de interne doeleinden van de organisatie. Om veilig toegangbeheer te waarborgen, dienen alle individuele Gebruikers als "Gebruiker" in het systeem te zijn aangemaakt.
- 2.3 OCM heeft het recht de Applicatie van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. OCM zal zich inspannen om eventuele fouten in de Applicatie op te lossen, maar kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. Gebruikers loggen altijd in op de meest recente versie van de Applicatie.

3 Gebruik van de Dienst

- 3.1 De Gebruikers bepalen welke documenten en/of Gegevensbestanden met behulp van de Dienst worden opgeslagen en/of verwerkt en/of uitgewisseld. OCM heeft zonder toestemming van de Klant geen kennis van de informatie in deze documenten en/of Gegevensbestanden. De Klant is er dan ook voor verantwoordelijk dat die informatie rechtmatig is en geen inbreuk maakt op rechten van derden. OCM aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst opgeslagen en/of verwerkte en/of uitgewisselde documenten en/of Gegevensbestanden. De Klant vrijwaart OCM voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door de Klant of Eindgebruikers met behulp van de Dienst opgeslagen en/of verwerkte en/of uitgewisselde documenten en/of Gegevensbestanden onrechtmatig is.

- 3.2 Het is de Klant en Gebruikers niet toegestaan om documenten, afbeeldingen, videofilmpjes en/of Gegevensbestanden die niets met het voeren van de Administratie te maken hebben op te slaan of te verwerken met behulp van de Dienst. OCM houdt zich het recht voor om door middel van steekproeven de inhoud van opgeslagen documenten en Gegevensbestanden te controleren op onrechtmatigheden en zal deze niet geoorloofde bestanden per direct verwijderen van de Server.
- 3.3 OCM is niet verantwoordelijk te houden voor de juistheid van gegevens (o.a. boekingen, betalingen, stamgegevens debiteuren) die uitgewisseld zijn met een Extern systeem, noch voor het volgen van de bij de Klant geldende boekingsregels door Gebruikers. OCM ondersteunt de verwerking van documenten en gegevens uit vele bronnen voor vele Administraties, maar moet door kundige Gebruikers bediend worden.
- 3.4 OCM is niet verantwoordelijk voor controle op compleetheid, leesbaarheid of scankwaliteit van de ontvangen documenten en/of Gegevensbestanden.
- 3.5 Mocht OCM blijken dat informatie die door Gebruikers met behulp van de Dienst is opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan zal zij prompt handelen om die informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. In geen geval zal OCM aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dat handelen. Ook is OCM niet aansprakelijk voor onrechtmatig handelen van de Klant of Gebruikers.
- 3.6 OCM, de Klant en Gebruikers zijn verplicht de door OCM verstrekte, of door Gebruikers aangemaakte Gebruikersnamen en wachtwoorden geheim te houden. OCM is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van Gebruikersnamen en wachtwoorden door de Klant, en mag er vanuit gaan dat Gebruikers die zich aanmelden met de Gebruikersnaam en het wachtwoord ook daadwerkelijk geautoriseerde Gebruikers zijn. Zodra de Klant weet of reden heeft te vermoeden dat Gebruikersnamen en wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden, dient OCM daarvan direct Schriftelijk en telefonisch op de hoogte te worden gesteld.
- 3.7 Elke Gebruiker is in staat het eigen wachtwoord te wijzigen. Super Users zijn in staat om toegangsniveaus van Eindgebruikers te wijzigen. Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het kiezen van veilige wachtwoorden en voor het regelmatig wijzigen van wachtwoorden.
- 3.8 De Gebruikers zijn gehouden gebruiksvoorschriften en aanwijzingen van OCM zorgvuldig na te komen en zijn gebonden aan de geldende gewoonten van normaal gebruik van een dergelijke Applicatie.
- 3.9 OCM en de Klant zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd; de toestemming verlenende partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.
- 3.10 De Klant staat het OCM toe enig deel van de (onderliggende) software of Applicatie te wijzigen of vervangen zonder voorafgaande toestemming teneinde een Dienst of Applicatie met een voor de Klant gelijkblijvende of verbeterde functionaliteit en kwaliteit te leveren.
- 4 Ondersteuning
- 4.1 De Klant heeft recht op ondersteuning op afstand (per e-mail dan wel telefonisch) bij gebruik van de Dienst en met betrekking tot de functionaliteit van de Applicatie. Alleen de Super User kan vragen stellen aan de helpdesk van OCM, Eindgebruikers dienen hun vragen eerst voor te leggen aan de Super User. OCM zal zich inspannen vragen adequaat te beantwoorden. OCM kan niet instaan voor de juistheid en/of volledigheid van antwoorden.
- 4.2 De ondersteuning op afstand is nadrukkelijk beperkt tot ondersteuning per e-mail en via de telefoon. Via bijvoorbeeld social media kanalen wordt door OCM geen ondersteuning verstrekt.
- 4.3 Indien de Klant aanvullende ondersteuning wenst zal deze als Consultancy door OCM aan de Klant worden geleverd. De hiermee gepaard gaande kosten zullen afzonderlijk door OCM aan de Klant in rekening worden gebracht op basis van de reguliere uurtarieven of in specifieke gevallen en voor bepaalde helder omschreven werkzaamheden standaard tarieven van OCM.
- 5 Geheimhouding
- 5.1 Zowel OCM als de Klant zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van bij de uitvoering van deze Overeenkomst verkregen gegevens en informatie omtrent de bedrijfsaangelegenheden van de andere partij(en). In het bijzonder zal OCM geheimhouding betrachten ten aanzien van gegevens en informatie die met behulp van de Dienst worden opgeslagen en/of uitgewisseld.
- 5.2 De medewerkers van OCM die toegang hebben tot de Applicatie of Servers hebben individueel een geheimhoudingsovereenkomst getekend met OCM met betrekking tot deze opgeslagen gegevens.
- 6 Privacy
- 6.1 Het gebruik van de Dienst kan verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. OCM fungeert hierbij als onafhankelijke tussenpersoon. In die hoedanigheid zal OCM zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen. Door het aangaan van deze Overeenkomst heeft de Klant de verplichting met deze persoonsgegevens van Gebruikers om te gaan in het kader van de Dienst en dient de Klant te voldoen aan alle wettelijke verplichtingen.

- Verwerkingen met betrekking tot deze gegevens zal OCM alleen uitvoeren in opdracht van de Klant, of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat.
- 6.2 Alle medewerkers die handelen onder het gezag van OCM en toegang hebben tot de persoonsgegevens, zullen tevens geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht. OCM zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de gegevens van de Klant te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten die ermee gemoeid zijn. OCM zal met name uiterste zorg betrachten te voorkomen dat onbevoegden ongeautoriseerd toegang verschaffen tot gegevens van de Klant.
- 6.3 De Klant vrijwaart OCM voor alle aanspraken van derden die jegens OCM mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of wettelijke bewaartermijnen.
- 6.4 Alhoewel OCM zich zal inspannen om de gegevens veilig te stellen conform het bepaalde in 6.2 is zij niet aansprakelijk voor schade die op basis hiervan eventueel zou ontstaan.
- 7 Intellectuele eigendomsrechten
- 7.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op de Applicatie en de Dienst berusten uitsluitend bij OCM en/of haar licentiegevers. Verlening van de Dienst houdt geen overdracht in van enig recht van intellectuele of industriële eigendom op de Applicatie. De Klant verkrijgt door ondertekening van het Offerte (en waaraan verbonden deze Algemene Voorwaarden, tezamen de Overeenkomst) uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot de Applicatie en de Dienst in overeenstemming met het beoogde gebruik voor de duur van de Overeenkomst onder de nadrukkelijke voorwaarde dat de Klant volledig voldoet aan zijn verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.
- 7.2 De door Eindgebruikers ingevoerde of aangeleverde Gegevensbestanden en/of Administratie zijn eigendom van de Klant. Alle (rechten rustende op de) inrichtingen van de Applicatie zijn en blijven te allen tijde eigendom van OCM.
- 7.3 Het gebruik van de Dienst of Applicatie is niet overdraagbaar door de Klant of enige andere partij, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van OCM.
- 8 Vergoeding en betaling
- 8.1 De Klant is aan OCM een maandelijkse vergoeding verschuldigd voor gebruik van de Dienst. De hoogte van de vergoeding kan op diverse manieren worden vastgesteld afhankelijk van bijvoorbeeld het aantal Facturen, Verzonden brieven per post, Incasso's of Gerechtelijke trajecten. De verschuldigde bedragen zijn vermeld op de Offerte. Daar vermelde vergoedingen zijn - tenzij anders vermeld - in Euro's en exclusief BTW. OCM zal de Klant ten minste 1 (een) maand van tevoren op de hoogte stellen van een voorgenomen verhoging.
- 8.2 De Klant is tevens honorarium aan OCM verschuldigd voor Consultancy op basis van de reguliere uurtarieven of in specifieke gevallen en voor bepaalde helder omschreven werkzaamheden.
- 8.3 OCM zal de Klant maandelijks per email een factuur sturen voor gebruik van de Dienst. De Klant dient de in rekening gebrachte bedragen uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen. Doet de Klant dat niet, dan kan OCM de buitengerechtelijke incassokosten plus de wettelijke rente in rekening brengen en/of de vordering uit handen geven. De kosten die daarmee zijn gemoeid komen voor rekening van de Klant.
- 8.4 Indien een betaling na een Schriftelijke aanmaning nog niet is voldaan is OCM gerechtigd de toegang tot de Applicatie tijdelijk op te schorten, totdat de verplichtingen door de Klant zijn nagekomen.
- 8.5 OCM is gerechtigd, al dan niet geautomatiseerd, de gegevens die binnen de omgeving van de Klant beschikbaar zijn uit te lezen en deze aan te wenden om tot een correcte calculatie en facturatie te komen. Dit betreft gegevens omtrent aantallen en niet de inhoud van Gegevensbestanden en/of aanverwante documenten.
- 8.6 Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst gegevens wijzigen op basis waarvan de maandelijkse vergoeding als bedoeld in dit artikel wordt vastgesteld dan zullen de hiermee gepaard gaande extra vergoedingen door OCM aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 9 Overmacht
- 9.1 Indien OCM als gevolg van overmacht verhinderd is om een verplichting uit deze Overeenkomst na te komen, dan is zowel OCM als de Klant niet tot nakoming gehouden zolang de overmacht duurt. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van OCM.
- 9.2 Wanneer de overmacht situatie langer dan 14 dagen heeft geduurd, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst te ontbinden door een Schriftelijke kennisgeving aan OCM. Prestaties die reeds zijn verricht, worden dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn. Indien de Klant als gevolg van overmacht een verplichting uit deze Overeenkomst niet kan nakomen, mag OCM na een periode van 14 dagen deze Overeenkomst eenzijdig beëindigen. De verplichting tot betalen door de Klant blijft echter onverkort van kracht tot het tijdstip van beëindigen of tot aan al die verplichtingen is voldaan.
- 10 Aansprakelijkheid

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van OCM wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade geleden door de Klant tot maximaal het bedrag van 25.000 euro (excl. BTW) dat de Klant in het lopende contractjaar voor het gebruik van de Dienst heeft betaald aan OCM tot aan het moment dat de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordeed. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) de kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat OCM op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- 10.2 OCM is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Evenmin is OCM aansprakelijk voor beschadiging of verlies van opgeslagen gegevens, ongeacht of deze gegevens een geldwaarde vertegenwoordigen.
- 10.3 Indien zich een schadegeval voordoet en is geconstateerd, dient de Klant dat onverwijld, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen Schriftelijk aan OCM te melden. Indien dit niet geschiedt, dan vervalt ieder recht op schadevergoeding. OCM zal echter onverminderd proberen het probleem op te lossen.
- 10.4 Buiten de in de artikelleden 10.1 en 10.2 genoemde gevallen rust op OCM geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van OCM of haar (leidinggevend) personeel. Indien een zeker handelen van de Klant of Gebruikers aantoonbaar het algemeen werken van de Applicatie in gevaar brengt, is OCM gerechtigd na een eerste Schriftelijke waarschuwing en Schriftelijke maning een Eindgebruiker de toegang tot de Applicatie voor een zekere periode te ontfemen of onmogelijk te maken.
- 11 Duur en beëindiging
- 11.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op de datum zoals vermeld aan het begin van deze Overeenkomst, bij ontbreken hiervan op de datum van ondertekening van het Offerte of, als dat eerder is dan beide situaties, op de dag dat een Eindgebruiker voor het eerst gebruik maakt van de Dienst.
- 11.2 Deze Overeenkomst wordt aangegaan voor één maand tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Eén (1) dag voor het eindigen van de Overeenkomst wordt de Overeenkomst automatisch met één (1) maand verlengd. OCM is verplicht de Dienst ten minste gedurende de initieel tussen partijen overeengekomen looptijd te ondersteunen en kan na afloop van de initiële termijn de Dienst beëindigen met een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. Beide partijen dienen de Overeenkomst schriftelijk of per email (naar info@outstanding24.com) te beëindigen.
- 11.3 Zowel OCM als de Klant zijn gerechtigd zonder tot schadevergoeding verplicht te zijn deze Overeenkomst bij aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk te ontbinden of de ontbinding ervan in rechte te vorderen indien: a) de andere partij een (1) of meer van haar verplichtingen niet is nagekomen nadat haar daartoe Schriftelijk een redelijke termijn van dertig (30) dagen is gesteld om deze verplichting(en) alsnog na te komen b) de andere partij surséance van betaling of faillissement aanvraagt; c) de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard; d) de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd.
- 11.5 Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst eindigt het gebruiksrecht op de Dienst en/of de Applicatie met onmiddellijke ingang.
- 12 Diversen
- 12.1 Op deze Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende geschillen is Nederlands recht van toepassing. Ieder geschil tussen de Klant en OCM met betrekking tot deze Overeenkomst zal worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam, Nederland.
- 12.2 Klant erkent dat de kennis en ervaring van de medewerkers van OCM voor OCM van grote waarde is, en moeilijk kan worden vervangen. Derhalve stemt de Klant ermee in dat gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, alsmede achttien (18) maanden daarna geen werkgelegenheid geboden wordt, direct of indirect, via een arbeidsovereenkomst, managementovereenkomst, adviseurschap of enige andere wijze, aan enige medewerker, werknemer of adviseur van OCM.
- 12.3 De Klant stemt erin toe dat OCM de naam van de Klant gebruikt in persberichten, productbrochures en op de website van OCM om daarin te vermelden dat de Klant een afnemer is van OCM.
- 12.4 Het is OCM toegestaan voor intern gebruik een kopie van de omgeving van de Klant te gebruiken in een test- of acceptatieomgeving om de juiste werking van de omgeving van de Klant te monitoren of te toetsen aan de juiste werking van een nieuwere versie van de Applicatie.
- 12.5 Onverminderd haar eigen verantwoordelijkheid, mag OCM bij de uitvoering van deze Overeenkomst derden inschakelen zonder dat daarvoor voorafgaande toestemming is vereist. Ook mag OCM haar rechtsverhouding op grond van deze



Overeenkomst zonder nadere medewerking aan een derde overdragen of wijzigen, mits die overdracht plaatsvindt als onderdeel van de overdracht van (een substantieel) deel van de onderneming van OCM.

- 12.7 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn alleen geldig indien Schriftelijk overeengekomen. Kennisgevingen op grond van deze Overeenkomst moeten Schriftelijk plaatsvinden, tenzij anders vermeld in deze Overeenkomst.
- 12.8 De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.