



## Algemene voorwaarden

Hieronder zijn de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van p-OurDesk B.V., handelend onder de naam p-OurDesk, hierna aan te duiden als "voorwaarden", beschreven. Deze algemene voorwaarden liggen tevens ter inzage ten kantoor van p-OurDesk en zullen op verzoek worden toegezonden.

### Artikel 1. Definities

1. Onder wederpartij wordt in deze voorwaarden verstaan de natuurlijke- of rechtspersoon die met p-OurDesk een overeenkomst aangaat, waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn.
2. Onder prestatie wordt in deze voorwaarden verstaan al wat p-OurDesk conform de overeenkomst voor de wederpartij zal verrichten.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en elektronische interactie die door p-OurDesk worden gedaan dan wel zijn gesloten, tenzij door p-OurDesk uitdrukkelijk en schriftelijk van deze voorwaarden wordt afgeweken.
2. Indien de wederpartij algemene voorwaarden hanteert, zullen bij strijdigheid van bepalingen de voorwaarden van p-OurDesk prevaleren, tenzij p-OurDesk uitdrukkelijk en schriftelijk instemt met deze van de algemene voorwaarden afwijkende bepalingen.

### Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en offertes van p-OurDesk zijn vrijblijvend tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. p-OurDesk behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgaf van redenen te weigeren, betaling vooraf te verlangen of andere betalingscondities te stellen.
3. De door p-OurDesk aan de Wederpartij verstrekte prijslijsten, brochures etc. gelden niet als offerte.

### Artikel 4. Overeenkomst

1. De offerte van p-OurDesk is gebaseerd op de informatie die door de Wederpartij tot dan toe is verstrekt. De wederpartij staat ervoor in dat hij daarbij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan p-OurDesk heeft verstrekt. Indien geen geldigheidsduur is vermeld, is de offerte niet bindend tot het moment dat de opdracht aan p-OurDesk wordt verstrekt en deze heeft geaccepteerd. Een mondelinge opdracht zal door p-OurDesk schriftelijk worden bevestigd.
2. p-OurDesk is op elk moment gerechtigd van haar Wederpartij zekerheidstelling te verlangen betreffende tijdige en volledige nakoming van enige overeenkomst en zal bij gebreke van het stellen van de gevraagde zekerheid gerechtigd zijn de uitvoering der overeenkomst van haar kant op te schorten, totdat de verlangde zekerheid zal zijn gesteld.
3. p-OurDesk is bevoegd, indien zij dit noodzakelijk of wenselijk acht voor een juiste uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht in overleg met de Wederpartij, derden in te schakelen. De kosten hiervoor zullen aan de Wederpartij worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven.
4. Ingeval er sprake is van meerwerk zal dit automatisch invloed hebben op de overeengekomen prijs en op het overeengekomen tijdstip van einddatum. Eén en ander komt voor rekening en risico van de wederpartij, tenzij door partijen anders is overeengekomen. Meerwerk zal -voor zover mogelijk - zo vroeg mogelijk, in ieder geval voor de uitvoering daarvan, door p-OurDesk schriftelijk aan de wederpartij worden medegedeeld.



5. Overeenkomsten strekkende tot het periodiek of anderszins regelmatig verrichten van (nagenoeg) dezelfde werkzaamheden worden geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd.
6. De opzegging van werkzaamheden voor onbepaalde tijd geschiedt per aangetekende brief, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

#### **Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst**

1. Medewerkers van p-OurDesk zullen zich inspannen om de te leveren adviesdiensten naar beste inzichten en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. p-OurDesk zal de opdracht vanuit een professionele onafhankelijke opstelling uitvoeren.
2. p-OurDesk voert haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uit. p-OurDesk geeft geen garanties met betrekking tot de resultaten van de door de medewerkers van p-OurDesk verrichte werkzaamheden, diensten en adviezen.

#### **Artikel 6. Verplichtingen wederpartij**

1. De wederpartij zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens, die de medewerkers van p-OurDesk nodig hebben voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in hun bezit zijn. Verder moeten zij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij de werkzaamheden betrokken medewerkers van de organisatie van de wederpartij.
2. De wederpartij geeft derden, die hij bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, geen opdracht dan in overeenstemming met p-OurDesk.

#### **Artikel 7. Geheimhoudingsplicht**

1. De door de Wederpartij verschaft vertrouwelijke informatie zal door p-OurDesk niet aan derden worden overgedragen, tenzij na schriftelijke toestemming van de Wederpartij.
2. De uitdrukking "vertrouwelijke informatie" zoals hier gebruikt sluit in: Alle informatie die door de Wederpartij aan p-OurDesk wordt verstrekt, met uitzondering van:
  - i. informatie waarvan p-OurDesk kan aantonen dat deze haar al ter beschikking stond ten tijde van het sluiten van de overeenkomst;
  - ii. informatie waarvan p-OurDesk kan aantonen dat deze uit enige bron ter openbare kennis werd gebracht;
  - iii. informatie waarvan p-OurDesk kan aantonen dat deze van een derde werd verkregen, welke informatie niet door de wederpartij aan deze derde werd verstrekt;
  - iv. informatie waarvan de wetgever geheimhouding niet toestaat.
3. De Wederpartij zal de door p-OurDesk uitgebrachte rapportage, adviezen en toegepaste methodieken behandelen als vertrouwelijke informatie in bovengenoemde zin, zodat in dit opzicht de Wederpartij ten opzichte van p-OurDesk verplichtingen van dezelfde strekking op zich neemt als p-OurDesk ten opzichte van de Wederpartij.
4. Zowel Wederpartij als p-OurDesk zullen elkaar niet in onredelijke gronden toestemming weigeren het bestaan van een relatie tussen elkander publiekelijk bekend te maken.

#### **Artikel 8. Aanpassing overeenkomst**

1. Mochten er zich in het kader van de overeenkomst omstandigheden voordoen die bij de start van de overeenkomst niet waren voorzien, dan zal wederzijds en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht. Zo nodig kan in dit geval aanpassing van de



overeenkomst plaatsvinden. p-OurDesk en Wederpartij hebben beiden het recht van verdere voortzetting van de overeenkomst af te zien, indien de oorspronkelijk overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onnodig wordt. Artikel 12 is in dit geval onverkort van toepassing.

2. Bij voortzetting van de overeenkomst zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de eerste overeenkomst en daarmee één geheel vormen. Niet-tijdige uitvoering van enig onderdeel van de overeenkomst geeft de Wederpartij niet het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij tevoren het specifieke belang van een bepaalde termijn door de Wederpartij schriftelijk is vastgelegd en dit door p-OurDesk schriftelijk is geaccepteerd.

#### **Artikel 9. Personeel**

1. Geen van de direct bij de opdracht betrokken partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging hiervan, personeel van de wederpartij in dienst nemen, noch met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

#### **Artikel 10. Prijs**

1. Alle tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. De prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbidding bestaande prijzen, koersen, belastingen, lonen, rechten, lasten etc. Ingeval van verhoging van één of meer kostprijfactoren is p-OurDesk gerechtigd om de prijs dienovereenkomstig te verhogen. Een dergelijke prijsverhoging geeft de Wederpartij niet het recht de overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 11. Betaling**

1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door p-OurDesk aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door p-OurDesk aangegeven. p-OurDesk is gerechtigd om periodiek (maandelijks) te factureren.
2. Indien gebruiker in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is gebruiker van rechtswege in verzuim. Gebruiker is alsdan een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat gebruiker in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. p-OurDesk heeft het recht de door gebruiker gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. p-OurDesk kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien gebruiker een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. p-OurDesk kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan. Gebruiker is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan p-OurDesk verschuldigde.
4. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Gebruiker die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
5. Indien gebruiker 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 gebruiker. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien p-OurDesk echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten



voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op gebruiker worden verhaald. Gebruiker is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

#### **Artikel 12. Voortijdige beëindiging overeenkomst**

1. Beëindiging van de overeenkomst met p-OurDesk kan de gebruiker doen door een schriftelijke aanvraag hiertoe. Beëindiging ontslaat de gebruiker niet van de verplichting om financiële verplichtingen die de gebruiker hier conform overeenkomst en/of de algemene voorwaarden is aangegaan, te vervullen.
2. p-OurDesk houdt zich het recht voor de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen indien de Wederpartij in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt dan wel in een soortgelijke situatie komt te verkeren.

#### **Artikel 13. Intellectueel Eigendom**

1. Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot website(s), opdrachten dan wel diensten van p-OurDesk berusten uitsluitend bij p-OurDesk. Onder rechten van intellectuele eigendom worden onder meer begrepen alle octrooirechten, merkrechten, handelsnaamrechten, databankrechten, modelrechten, domeinnamen en andere rechten van intellectuele eigendom in Nederland of elders, die in verband staan met p-OurDesk website(s) en p-OurDesk in het algemeen, waaronder tevens begrepen knowhow en handelsgeheimen.
2. Het is de gebruiker niet toegestaan de op het materiaal aangebrachte merk- of herkenningstekens, en/of enige aanduidingen omtrent auteursrechten, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom, te wijzigen of te verwijderen, noch om het desbetreffende materiaal of enige gedeelten daarvan te wijzigen of na te maken noch om op enigerlei wijze schade te berokkenen aan of ongerechtvaardigd voordeel te trekken uit de reputatie van de rechten van intellectuele eigendom van p-OurDesk.
3. Ingeval van een inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van p-OurDesk, behoudt p-OurDesk zich het recht voor om de hierdoor door haar geleden schade op de gebruiker te verhalen.

#### **Artikel 14. Gebruiksrecht website(s)**

1. Er wordt van de gebruiker verwacht dat deze zich als gebruiker van deze website in alle opzichten opstelt en gedraagt zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker mag worden verwacht. Het is de gebruiker onder meer, maar niet uitsluitend, niet toegestaan om de (inhoud van de) website te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden. Meer in het bijzonder zijn de volgende handelingen en/of gedragingen niet toegestaan:
  1. inbreuk plegen op of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van p-OurDesk en/of derden;
  2. het doen van afbreuk makende, onrechtmatige of misleidende mededelingen;
  3. het verspreiden van wettelijk verboden materiaal;
  4. ontwijken of verwijderen van de beveiliging van (delen van) de website.
2. Het is de gebruiker slechts toegestaan om één kopie van het op de website ter beschikking gestelde materiaal te downloaden voor eigen, niet-commercieel gebruik. Het is de gebruiker niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van p-OurDesk, het beschikbaar gestelde materiaal anderszins te kopiëren, te wijzigen, te distribueren, te verspreiden, te "reverse engineeren", te decompileren of op andere wijze te gebruiken en / of te exploiteren. Het is de gebruiker slechts toegestaan om een hyperlink (een technisch commando, dat verwijst naar een website van p-OurDesk, waarbij de website binnen de kaders van p-OurDesk verschijnt ) aan te brengen, indien p-OurDesk daartoe voorafgaand haar schriftelijke toestemming heeft verleend. Verzoeken tot het aanbrengen van een hyperlink, kan de gebruiker richten aan [info@p-OurDesk.nl](mailto:info@p-OurDesk.nl).



3. p-OurDesk houdt zich te allen tijde het recht voor de overeenkomst met de gebruiker en/of de digitale inschrijving van de gebruiker op de site, te beëindigen indien de gebruiker zich niet aan de voorwaarden houdt. Ingeval de gebruiker zich niet houdt aan voornoemd toegestane gebruik, behoudt p-OurDesk zich het recht voor om de uit dit niet-toegestane gebruik voortvloeiende schade alsmede alle kosten zoals onderzoekskosten, administratieve, juridische en incassokosten op gebruiker te verhalen.

#### **Artikel 15. Aansprakelijkheid**

1. p-OurDesk is niet aansprakelijk voor enige (gevolg)schade, noch voor schade geleden door derden, tenzij deze het directe gevolg is van verwijtbare gedragingen van haar adviseur(s). De Wederpartij vrijwaart p-OurDesk en haar medewerkers hiervoor. De toepassing en het gebruik van de adviezen van p-OurDesk zijn geheel voor risico van de Wederpartij.
2. De aansprakelijkheid van p-OurDesk is beperkt tot de hoogte van het ontvangen honorarium in de betreffende overeenkomst, waarbij voor wat betreft overeenkomsten met een looptijd van langer dan zes maanden een beperking van voornoemd bedrag aan schadevergoeding geldt tot maximaal het honorarium over zes maanden.
3. Iedere vordering tegen p-OurDesk vervalt door het enkele verloop van één jaar na het ontstaan van de vordering.
4. Ongeacht wat overigens in dit artikel is bepaald, aanvaardt p-OurDesk nimmer enigerlei aansprakelijkheid voor schade aan computerprogrammatuur en gegevensbestanden.
5. p-OurDesk is niet aansprakelijk voor de inhoud van p-OurDesk website(s), noch van websites die op enigerlei wijze met de website van p-OurDesk zijn verbonden, bijvoorbeeld door middel van hyper(text)link(s) of metatag(s). p-OurDesk is voorts niet aansprakelijk voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met het gebruik, dan wel de onmogelijkheid daarvan, van materiaal dat op haar website(s) beschikbaar is, of verkregen wordt via cookies.
6. p-OurDesk is niet aansprakelijk voor (de inhoud van de) diensten en/of informatie van derden, die op enigerlei wijze via de website van p-OurDesk worden aangeboden.
7. p-OurDesk is verder niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het gebruik van elektronische middelen voor communicatie met p-OurDesk website(s), daaronder begrepen – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van niet aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische berichten, onderschepping of manipulatie van elektronische berichten door derden of door programmatuur/apparaatuur gebruikt voor elektronische communicatie en overbrenging van virussen.
8. De bovenstaande aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van p-OurDesk.
9. p-OurDesk, besteedt de grootste zorg om privacy, authenticiteit en objectiviteit van de respectievelijke aangeboden gegevens te waarborgen, maar p-OurDesk garandeert niet dat de op de website aangeboden informatie en materiaal up to date, compleet en/of accuraat is. p-OurDesk garandeert ook niet dat de op p-OurDesk website(s) aangeboden informatie vrij is van fouten, gebreken en/of virussen. p-OurDesk garandeert voorts niet dat dergelijke fouten en/of gebreken in de website hersteld zullen worden dan wel virussen verholpen zullen worden.
10. De gebruiker vrijwaart p-OurDesk voor alle schade als gevolg van aanspraken van derden ter zake van de overtreding of het niet naleven van de Voorwaarden, dan wel tegen aanspraken die anderszins verband houden met of voortvloeien uit uw gebruik van p-OurDesk website(s).

#### **Artikel 16. Overmacht**

1. In geval van verhindering tot gehele of gedeeltelijke uitvoering van de overeenkomst ten gevolge van een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming, is p-OurDesk gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, zonder dat p-OurDesk gehouden zal zijn tot enige schadevergoeding.



2. Onder een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming wordt onder meer verstaan het niet voldoen door derden van hun eventuele prestatieplicht tegenover p-OurDesk waarvan p-OurDesk afhankelijk is voor de uitvoering van haar prestatie.
3. Overmacht situaties bestaan tevens uit: beperkende overheidsmaatregelen van welke aard dan ook, oorlog, revolutie, staking, inbeslagname, ontbreken der mogelijkheid om aan Wederpartij opdracht te werken en verder iedere omstandigheid, die p-OurDesk redelijkerwijze niet heeft kunnen voorzien, en waarop zij geen invloed heeft gehad en op grond waarvan zij, indien een zodanige omstandigheid haar bekend was geweest ten tijde van het sluiten van de overeenkomst, de overeenkomst niet of niet onder gelijke voorwaarden zou hebben gesloten.
4. Indien de overeenkomst ten gevolge van een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming langer dan drie maanden wordt opgeschort, is p-OurDesk gerechtigd de overeenkomst, voor zover niet uitgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden door schriftelijke kennisgeving aan de Wederpartij en betaling te vorderen ter zake van het wel uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst, zonder deswege tot enige schadevergoeding ten opzichte van de Wederpartij gehouden te zijn.

#### **Artikel 17. Slotbepalingen:**

1. p-OurDesk behoudt zich het recht voor om alle voorwaarden eenzijdig aan te passen of te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatste gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de rechtsbetrekking met p-OurDesk. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan. p-OurDesk zal de gebruiker tijdig over de wijzigingen in de AV inlichten. Als de gebruiker niet binnen een termijn van twee (2) weken bezwaar aantekent tegen de geldigheid van de nieuwe AV, worden deze voorwaarden als door de gebruiker aanvaard beschouwd. p-OurDesk zal de gebruiker in de kennisgeving op zijn recht op bezwaar en de betekenis van de bezwaartermijn wijzen.
2. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. p-OurDesk en de gebruiker zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

#### **Artikel 18. Toepasselijke recht en Geschillen**

1. Indien door of naar aanleiding van de overeenkomst en/of opdracht een geschil rijst tussen de Wederpartij en p-OurDesk, dan zullen partijen trachten dit geschil door minnelijk overleg op te lossen. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling.
2. Eventuele geschillen zullen voorts bij uitsluiting uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter te Rotterdam, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft p-OurDesk het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij p-OurDesk partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.