

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN Underlined B.V.

1 Definities

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 54017238;

Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die aan Underlined opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten en/of goederen;

Diensten: alle werkzaamheden op het terrein van het ontwikkelen, inrichten en/of aansturen van social CRM concepten, realisatie, analyses, het leveren van Social CRM-ICT diensten alsmede het produceren en/of beheren van digitale communicatie- en/of stuurmiddelen, welke werkzaamheden onderwerp zijn van een Overeenkomst of anderszins door Underlined in opdracht en/of ten behoeve van Opdrachtgever zijn verricht;

Offerte: de door Underlined opgestelde schriftelijke vastlegging van gemaakte afspraken betreffende de door Underlined te leveren Diensten;

Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Underlined en Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst en alle (rechts)handelingen benodigd voor het aangaan daarvan;

Underlined: Underlined B.V., gevestigd te 's Hertogenbosch, de gebruik(st)er van deze algemene voorwaarden, mede omvattende de aan haar gelieerde ondernemingen die deze algemene voorwaarden hanteren.

2 Toepasselijkheid

2.1 De Voorwaarden maken deel uit van alle Offertes en Overeenkomsten en zijn van toepassing op alle overige (rechts)handelingen van Underlined.

2.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden de algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Opdrachtgever niet door Underlined erkend.

2.3 In het geval de Voorwaarden en een Overeenkomst onderling tegenstrijdige clausules zouden bevatten, prevaleert de Overeenkomst.

2.4 Indien enig onderdeel van de Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen gebonden zijn zich in te spannen om in goed overleg een vervangend beding vast te stellen dat geldig

is en de oorspronkelijke bedoelingen van partijen zo veel als mogelijk benadert.

3 Aanbiedingen en totstandkoming van Overeenkomsten

3.1 Een Offerte bindt Underlined niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een opdracht.

3.2 Een Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door Opdrachtgever van de Offerte of indien door Underlined uitvoering aan een opdracht wordt gegeven. Indien Underlined op verzoek van Opdrachtgever enige prestatie levert voordat een Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Opdrachtgever Underlined daarvoor betalen conform de dan bij Underlined geldende tarieven.

3.3 Indien en voor zover zich bij de uitvoering van de opdracht afwijkingen ten opzichte van een Offerte voordoen, zal Underlined Opdrachtgever hierover in een zo vroeg mogelijk stadium inlichten.

3.4 Tenzij anders overeengekomen worden overschrijdingen van een Offerte tot 10% als begrotingsrisico door Opdrachtgever geaccepteerd. Overschrijdingen van een Offerte als gevolg van verkoopcondities van leveranciers en andere door Underlined ingeschakelde derden gelden niet als overschrijding, ook niet als bedoelde verkoopcondities niet apart in een offerte zijn opgenomen.

4 Wijzigingen en aanvullingen Overeenkomst

4.1 Wijzigingen of aanvullingen op enige bepaling in een Overeenkomst en/of de Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen. Wijzigingen in de uitvoering van de Overeenkomst worden opgenomen in de in artikel 8.1 genoemde schriftelijke rapportage.

4.2 Ingeval een wijziging uitstel van de uitvoering van een Overeenkomst inhoudt, zal Opdrachtgever Underlined alle reeds gemaakte kosten alsmede het onderhanden werk en de reeds gereserveerde capaciteit en uren van medewerkers, tegen gangbare tarieven betalen.

5 Prijzen

5.1 Alle prijzen van Underlined zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting, reis- en verblijfkosten buiten Nederland, telecommunicatiekosten, de kosten van koeriers, porti, materiaal, transport en dataopslag, tenzij een Overeenkomst nadrukkelijk anders bepaalt.

5.2 Underlined heeft het recht om elke verandering van de factoren die op de prijs van Underlined van invloed zijn, waaronder aankooprijzen, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven, overige heffingen of belastingen en verhoging van het prijsindexcijfer van het CPB, door te berekenen aan Opdrachtgever.

6 Betaling

6.1 Underlined zal maandelijks factureren.

Opdrachtgever zal de hem in rekening gebrachte bedragen telkens binnen 30 dagen na factuurdatum voldoen.

6.2 Underlined is gerechtigd om, indien de Diensten een totale waarde van € 20.000,= overtreffen, maandelijks 50% van het verschuldigde bedrag vooraf te factureren.

6.3 Underlined is gerechtigd om, indien zij aanbetalingen of vooruitbetalingen moet doen aan derden, deze ook vooruit te factureren. Opdrachtgever zal deze vooruitbetalingen per omgaande voldoen.

6.4 Alle betalingen zullen zonder korting, inhouding of verrekening geschieden op een door Underlined aan te wijzen bankrekening.

6.5 Indien op enig moment bij Underlined gerede twijfel bestaat over de kredietwaardigheid van Opdrachtgever, of indien Underlined in het kader van de Overeenkomst vooraf kosten aan derden moet voldoen, is Underlined gerechtigd om, alvorens (verder) te presteren, van Opdrachtgever te eisen dat vooruitbetaling van het overeengekomen bedrag plaatsvindt of dat deze een deugdelijke zekerheid stelt.

6.6 Door het enkele verstrijken van een betalingstermijn of door het niet tijdig stellen van een deugdelijke zekerheid na een verzoek van Underlined daartoe is Opdrachtgever in verzuim. Vanaf dat moment zijn alle vorderingen van Underlined op Opdrachtgever, inclusief de wettelijke rente daarover, uit hoofde van de betreffende Overeenkomst en daarmee samenhangende Overeenkomsten, onmiddellijk opeisbaar en is Opdrachtgever verplicht Underlined alle eventuele (buiten)gerechtelijke kosten te vergoeden.

6.7 Indien de conform de Overeenkomst verschuldigde (vooruit)-betalingen niet tijdig aan Underlined zijn voldaan, heeft Underlined het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. Underlined is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet tijdig voldoen van deze (vooruit)-betalingen door Opdrachtgever.

7 Uitvoering van Overeenkomst

De uitvoering door Underlined van een Overeenkomst geschiedt op basis van de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende omstandigheden en, voor zover afhankelijk van prestaties van derden, op de door die derden aan Underlined verstrekte gegevens.

7.1 Opdrachtgever zal aan Underlined alle voor de uitvoering van een Overeenkomst benodigde gegevens en materialen, binnen een door Underlined te bepalen redelijke termijn ter beschikking stellen conform de door Underlined opgegeven specificaties.

7.2 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Underlined aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Underlined worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Underlined zijn verstrekt, heeft Underlined het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Underlined ter beschikking heeft gesteld. Underlined is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Underlined is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

7.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden Overeenkomsten uitgevoerd gedurende normale werkuren en onder normale omstandigheden.

7.4 Underlined is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

7.5 Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Underlined de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

7.6 Underlined is gerechtigd zich bij de uitvoering van een Overeenkomst te bedienen van door haar uit te kiezen derden, met wie Underlined in eigen naam maar voor rekening van Opdrachtgever overeenkomsten afsluit. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

8 Schriftelijke rapportage en reclame

8.1 Underlined zal Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van de Diensten d.m.v. een periodieke schriftelijke rapportage. Eventueel voorkomende tussentijdse wijzigingen in de uitvoering van de Overeenkomst zullen hierin worden vastgelegd en gelden als wijziging in de zin van artikel 4.1.

8.2 Indien Opdrachtgever het oneens is met de inhoud van een schriftelijke rapportage of een factuur dient binnen 2 weken na verzending van de schriftelijke rapportage c.q. factuur hierover schriftelijk te worden gereclameerd. M.b.t. eventuele onvolkomenheden in de Diensten, die redelijkerwijs niet binnen de gestelde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, dient onmiddellijk na constatering, doch uiterlijk 2 weken na beëindiging van een Overeenkomst schriftelijk te worden gereclameerd.

9 Geheimhouding

9.1 Underlined verplicht zich tot geheimhouding met betrekking tot alle gegevens van Opdrachtgever waarvan zij in redelijkheid moet begrijpen dat deze vertrouwelijk zijn. Voorts is Underlined verplicht tot geheimhouding betreffende de inhoud van alle werkzaamheden die contractant voor Opdrachtgever heeft verricht en de daarmee verband houdende en tot stand gebrachte gegevens, resultaten, programmatuur etc. Deze verplichtingen gelden zowel tijdens de looptijd van deze overeenkomst als nadien.

9.2 Met in acht neming van het bovenstaande is het Underlined toegestaan om, bijvoorbeeld voor acquisitiedoeleinden, derden op de hoogte te stellen van de strekking van de opdracht (bijvoorbeeld door middel van een casebeschrijving) en het feit dat Underlined voor Opdrachtgever werkzaam is of is geweest.

10 Intellectuele eigendomsrechten

10.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, berusten de auteursrechten en alle overige (aanverwante) rechten van intellectuele en industriële eigendom met betrekking tot de door Underlined geleverde prestaties, zoals merkrechten, modelrechten, octrooirechten, sui generis databankrechten, etc., uitsluitend bij Underlined.

10.2 Ingeval Opdrachtgever Underlined gegevens en materiaal aanlevert waarop auteursrechten, portretrechten of andere (aanverwante) rechten van intellectuele en industriële eigendom van derden rusten, vrijwaart Opdrachtgever Underlined voor alle mogelijke aanspraken van derden.

10.3 Begrotingen, plannen, catalogi, software, en andere materialen waaruit *knowhow* van Underlined blijkt, die in het kader van een Offerte of tijdens de uitvoering van een Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, blijven eigendom van Underlined.

Opdrachtgever dient deze zaken alsmede de daarin vervatte informatie, in het bijzonder *knowhow* betreffende de te leveren prestaties, geheim te houden en niet aan derden ter beschikking te stellen. Resultaten uit Overeenkomsten die aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, dienen strikt voor eigen gebruik, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

10.4 Onverminderd het bepaalde in artikel 10.2 vrijwaart Underlined Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden, indien en voor zover Opdrachtgever door het gebruik van het geleverde inbreuk zou maken op enig recht van industriële of intellectuele eigendom. In geval van een vordering van een derde is Opdrachtgever verplicht - op straffe van verval van deze vrijwaring- om Underlined binnen 48 uur hierover schriftelijk te informeren en desgevraagd alle informatie te verschaffen en/of medewerking te verlenen die voor het voeren van verweer en/of schikkings-onderhandelingen noodzakelijk is.

10.5 Opdrachtgever is gedurende de duur van de Overeenkomst niet gerechtigd tot enig verder of ander gebruik van het in opdracht vervaardigde dan het tevoren uitdrukkelijk overeengekomen gebruik. Is ter zake niets overeengekomen, dan geldt het eerste gebruik als overeengekomen.

10.6 Opdrachtgever is gedurende de duur van de Overeenkomst niet gerechtigd tot aanpassing van het in opdracht vervaardigde, tenzij daartoe uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Underlined is verkregen.

10.7 Underlined is gerechtigd het in opdracht vervaardigde te signeren alsook om zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever de resultaten van de Diensten te gebruiken ter zake van eigen presentaties in brochures en catalogi, op websites, alsook ter zake van tentoonstellingen, congressen, wedstrijden en prijsuitreikingen.

10.8 Underlined stelt voor de duur van de overeenkomst door haar gelicenceerde software van derden beschikbaar op een aangewezen ICT-platform. De Opdrachtgever heeft gedurende de overeenkomst het recht op gebruik van deze software voor de doeleinden, waarvoor Underlined het beschikbaar heeft gesteld.

11 Overmacht

11.1 Indien Underlined door overmacht wordt verhinderd de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te voeren, heeft zij het recht om zonder gerechtelijke tussenkomst de uitvoering van een Overeenkomst op te schorten of een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, dit naar haar keuze, zonder dat zij tot enige schadevergoeding of garantie is gehouden.

11.2 Onder overmacht wordt hier verstaan: staking, uitsluiting, brand, machinebreuk en andere bedrijfsstoornissen (hetzij bij Underlined hetzij bij zijn leveranciers van goederen en diensten), transportstoringen en andere buiten zijn macht liggende gebeurtenissen, zoals oorlog, blokkade, oproer, daden van terrorisme, epidemie, devaluatie, overstroming en stormen, alsmede plotselinge verhoging van invoerrechten en accijnzen en/of belastingen, vertraging of uitblijven van levering door leveranciers, het niet verkrijgen van benodigde vergunningen en andere overheidsmaatregelen.

12 Aansprakelijkheid en exoneratie

12.1 Underlined zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Underlined kan worden verwacht. Underlined is echter nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, welke het gevolg is doordat Opdrachtgever haar onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt. Voorts vrijwaart Opdrachtgever Underlined voor vorderingen van derden wegens schade die op een of andere wijze hiervan het gevolg is.

12.2 Underlined zal alles doen wat in haar vermogen ligt om aan Opdrachtgever toebehorende, opgeslagen data te beveiligen doch Underlined aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het eventuele verlies van deze data.

12.3 Underlined is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van niet-leidinggevend personeel.

12.4 Underlined is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden.

12.5 Underlined is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of vernietiging van voorwerpen, materialen of gegevens, die haar voor, door of namens Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld. Goederen worden vervoerd voor risico van Opdrachtgever.

12.6 De in de Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is

veroorzaakt door opzet of grove schuld van leidinggevende ondergeschikten van Underlined.

13 Beperking van aansprakelijkheid

13.1 De eventueel in rechte vastgestelde aansprakelijkheid van Underlined is beperkt tot de onderliggende factuurwaarde, verminderd met de out-of-pocketkosten, dan wel tot het maximale in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Underlined gedekte bedrag

14 Beëindiging

14.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geldt de opdracht van Opdrachtgever aan Underlined voor bepaalde tijd. De opdracht wordt geacht te zijn voltooid indien de Diensten door Underlined zijn afgerond en Opdrachtgever niet heeft gereclameerd conform artikel 8.2 van de Voorwaarden.

14.2 Eventuele werkzaamheden door Underlined volgend op de in het vorige lid bedoelde afronding, bijvoorbeeld doch niet uitsluitend in het kader van het beheer en onderhoud van de social media software, databases, websites en andere daarvoor benodigde technische middelen, leiden automatisch tot een nieuwe (service)-overeenkomst tussen Underlined en Opdrachtgever, waarvoor Opdrachtgever het door Underlined gehanteerde standaardtarief verschuldigd zal zijn.

14.3 Overeenkomsten kunnen in beginsel niet (tussentijds) worden beëindigd, tenzij in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd dat een Overeenkomst wordt voortgezet. In dat geval dient Opdrachtgever een opzegtermijn in acht te nemen van ten minste twee maanden. Underlined zal voor deze twee maanden een bedrag in rekening brengen dat per maand minimaal gelijk is aan het maandgemiddelde van de al gefactureerde bedragen of, indien Underlined korter dan twee maanden voor datum opzegging een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering van een Overeenkomst, het in rekening te brengen bedrag vaststellen op basis van de Offerte.

14.4 Ingeval een Overeenkomst wordt beëindigd door middel van opzegging, zal Underlined, naast de in artikel 14.3 bedoelde vergoeding, alle reeds gemaakte kosten alsmede het onder handen werk tegen gangbare tarieven in rekening brengen.

14.5 Indien Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit een Overeenkomst mocht voortvloeien, is Opdrachtgever per

onmiddellijk in verzuim en is Underlined gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst:

- a. de uitvoering op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld; en/of
- b. de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;
- c. één en ander onverminderd de andere rechten van Underlined en zonder dat Underlined tot enige schadevergoeding is gehouden.

14.6 Ingeval een Overeenkomst wordt beëindigd door middel van ontbinding, zoals neergelegd in artikel 14.5 onder b, zal Opdrachtgever het gehele in een Overeenkomst begrootte bedrag ineens verschuldigd zijn.

14.7 In geval van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van Opdrachtgever, zullen van rechtswege alle Overeenkomsten met Opdrachtgever zijn ontbonden, tenzij Opdrachtgever binnen redelijke tijd meedeelt nakoming van (een deel van) de betreffende Overeenkomst te wensen, in welk geval Underlined zonder ingebrekestelling gerechtigd is te handelen conform artikel 14.5 lid a t.m. c van de Voorwaarden.

15 Afwikkeling Overeenkomst

15.1 Alle ontwerpen, beschrijvingen, databestanden, publiciteits-materialen en andere eigendommen van Opdrachtgever die zich bij het einde van de Overeenkomst als gevolg van de Overeenkomst bij Underlined bevinden, zullen op eerste aanvraag kosteloos aan Opdrachtgever worden overgedragen, nadat al wat Opdrachtgever aan haar verschuldigd is, uit welchen hoofde ook, zal zijn voldaan.

15.2 In alle gevallen, waarin de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Underlined eindigt, als gevolg van enige bepaling van de Voorwaarden of door tussenkomst van de rechter, blijven de Voorwaarden de rechtsverhouding tussen partijen beheersen, voor zover dit voor de afwikkeling van de Overeenkomst noodzakelijk is.

15.3 Geen der partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personen die vanuit de wederpartij betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de opdracht in dienst nemen of met deze personen over indiensttreding of inhuur onderhandelen dan na goedkeuring van de wederpartij.

16 Overdracht rechten en verplichtingen

16.1 Het is Underlined toegestaan de in een Overeenkomst omschreven rechten en verplichtingen aan derden over te dragen. In dat geval zal Underlined

Opdrachtgever hiervan voorafgaand op de hoogte brengen en heeft Opdrachtgever het recht een Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de overdracht zal geschieden. Underlined is niet tot enige schadevergoeding ter zake gehouden. Opdrachtgever kan rechten en verplichtingen uit een Overeenkomst niet dan na schriftelijke toestemming van Underlined aan derden overdragen.

17 Volledige Overeenkomst

17.1 Een Overeenkomst, inclusief de Voorwaarden, is een volledige weergave van de rechten en verplichtingen van partijen en treedt in de plaats van alle daaraan voorafgaande schriftelijke en mondelinge afspraken, verklaringen, uitlatingen en gedragingen van partijen.

18 Toepasselijk recht, bevoegde rechter

18.1 Op de Voorwaarden, alsmede op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst of de Voorwaarden zullen worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter te Eindhoven.