

# Algemene Voorwaarden

LEES DEZE VOORWAARDEN AANDACHTIG, AANGEZIEN ZIJ, SAMEN MET DE GEBRUIKSVORWAARDEN VAN FACILITEE EN HET PRIVACYBELEID DAT HIERIN WORDT VERWEZEN, EEN WETTELIJK BINDEnde OVEREENKOMST ("OVEREENKOMST") VORMEN. DOOR TOEGANG TOT OF BIJ GEBRUIK VAN DEZE SERVICE, GEEFT U AAN AKKOORD TE GAAN MET DEZE OVEREENKOMST. ALS U NIET AKKOORD GAAT MET DEZE OVEREENKOMST, MAG U GEEN TOEGANG HEBBEN TOT OF GEBRUIK MAKEN VAN DE SERVICE.

Facilitee

## Algemene Voorwaarden ServiceApp B.V.

Deze Overeenkomst wordt aangegaan door en tussen ServiceApp B.V. ("**Facilitee**") en de Klant die een abonnement op de Diensten afneemt ("**Klant**").

Facilitee en Klant worden gezamenlijk de Partijen en individueel Partij genoemd.

## 1. Definities

**Abonnement** betekent het pakket van Eenheden, zoals opgenomen in de offerte, dat de Klant afneemt om de Dienst te kunnen gebruiken.

**Abonnementsperiode** betekent de duur van de Overeenkomst, beginnend op de Ingangsdatum, tussen Facilitee en de Klant.

**Beheerder(s)** betekent personen die door de Klant zijn geautoriseerd om namens de Klant toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Dienst, en wie namens de Klant andere Gebruikers toegang kan verschaffen tot de Dienst (in beginsel omvat het Abonnement één beheerdersaccount).

**Dienst (en)** betekent de online, cloud-gebaseerde softwareapplicatie(s), modules en content diensten die Facilitee via internet aan de Klant levert. De specifieke toepassingen, modules en inhoud die worden aangeboden, worden beschreven op de pagina 'Hoe het werkt' op de website van Facilitee ([www.facilitee.com](http://www.facilitee.com)).

**Eenheden** betekent het aantal (on)roerende zaken dat door de Klant is geregistreerd in de Dienst.

**Extra Eenheden** betekent het aantal extra Eenheden dat de Klant gedurende de Abonnementperiode toevoegt aan de Dienst, naast de Eenheden die al waren opgenomen in het Abonnement.

**Gebruikers** zijn personen die door de Klant zijn geautoriseerd om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Dienst, en aan wie gebruikersidentificaties en inloggegevens zijn verstrekt door de Klant.

**Gebruikersvoorwaarden** zijn de voorwaarden waarmee de Gebruikers akkoord gaan als zij gebruik maken van de Dienst ("*Gebruikersvoorwaarden Webapplicatie Facilitee*"). Deze zijn ook van toepassing op de Klant en de Beheerders.

**Ingangsdatum** betekent de startdatum van de Abonnementperiode, zoals vastgelegd in de offerte.

**Klantgegevens** betekent alle persoonsgegevens of informatie van natuurlijke personen, zoals, maar niet beperkt tot, huurders en werknemers, die de Klant aan Facilitee verstrekt of invoert in de Dienst.

**Schadelijke code** betekent virussen, wormen, tijdbommen, Trojaanse paarden en andere schadelijke of kwaadaardige codes, bestanden, scripts, agents of programma's.

**Overeenkomst** betekent de relatie tussen de Klant en Facilitee, bestaande uit de offerte, deze algemene voorwaarden, de Gebruikersvoorwaarden en de verwerkersovereenkomst. Ingeval deze documenten met elkaar in strijd zijn, geldt de volgende rangorde, tenzij expliciet uit deze documenten volgt dat een andere rangorde

geldt: 1) de offerte, 2) deze algemene voorwaarden, 3) de Gebruikersvoorwaarden en 4) de verwerkersovereenkomst.

## 2. De Dienst

**2.1 Dienstverlening.** Onder voorbehoud van de voorwaarden van deze Overeenkomst, zal Facilitee zich inspannen de Dienst gedurende de Abonnementperiode 24/7 beschikbaar te stellen voor de Klant en zijn Beheerders en (andere) Gebruikers via internet, behalve voor gepland onderhoud na schriftelijke kennisgeving van minimaal 6 uur van tevoren (en ongepland onderhoud uitgevoerd buiten de normale kantooruren). Klant dient zelf zorg te dragen voor werkende apparatuur, werkende software en internetverbinding voor toegang tot de Dienst.

Ingeval Facilitee een onderdeel van de Dienst gratis levert, spant Facilitee zich in dat onderdeel zo goed mogelijk uit te voeren en zo vaak als mogelijk beschikbaar te stellen. Wanneer Facilitee specifieke programmatuur zonder vergoeding voor de Klant ontwikkelt, spant Facilitee zich daarvoor op redelijke wijze in, doch garandeert Facilitee niet dat deze spoedig en/of te allen tijde beschikbaar is en/of zonder onvolkomenheden werkt.

**2.2 Verantwoordelijkheden van de Klant.** De Klant is (i) verantwoordelijk voor naleving van deze Overeenkomst door zijn Beheerders en Gebruikers, (ii) verantwoordelijk commercieel redelijke inspanningen te leveren om ongeautoriseerde toegang tot of gebruik van de Dienst te voorkomen en Facilitee onmiddellijk op de hoogte te stellen van dergelijke ongeautoriseerd toegang of gebruik, (iii) verantwoordelijk voor het gebruik en de verwerking van Klantgegevens in overeenkomst met de toepasselijke wet- en regelgeving en het Privacybeleid van Facilitee en (iv) gehouden de Dienst alleen te gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst en toepasselijke wetten en overheidsvoorschriften.

Als individuele toestemming vereist is voor het verzamelen, gebruiken, overdragen of anderszins verwerken van Klantgegevens, inclusief maar niet beperkt tot Klantgegevens die onderhevig zijn aan wet- en regelgeving inzake privacy, is de Klant als enige verantwoordelijk voor het verkrijgen van deze toestemming. Indien een Gebruiker zijn toestemming intrekt of niet akkoord gaat met de Gebruikersvoorwaarden meldt de Klant dit binnen 48 uur bij Facilitee, zodat deze Gebruiker uit het systeem zal worden verwijderd.

De Klant zal (a) de Dienst niet beschikbaar stellen aan iemand anders dan degenen die geautoriseerd zijn door de toepasselijke Gebruikslimiet, (b) de Dienst niet verkopen, doorverkopen, verhuren of leasen, in licentie geven of anderszins aan derden ter beschikking stellen, (c) de integriteit of prestaties van de Dienst of enige inhoud daarin niet verstoren, of (d) proberen om ongeautoriseerde toegang te krijgen tot de Dienst of de onderliggende systemen of netwerken.

**2.3 CRM-applicaties van derden.** De Klant begrijpt en gaat ermee akkoord dat de Dienst geen licentie omvat voor een CRM-applicatie van derden.

**2.4 Hostingdiensten.** Facilitee of zijn hostingdienstverleners zullen de Dienst hosten.

**2.5 Aanvullende diensten.** Voor zover de Klant aanvullende producten of diensten nodig heeft, zoals aanpassingen, programmawijzigingen of toevoegingen, nieuwe modules (die nieuwe functionaliteit toevoegen), nieuwe releases van nieuwe producten (die andere namen hebben en andere functionaliteit hebben dan de Dienst), professionele services of professionele adviesdiensten, kan de Klant – voor zover Facilitee die diensten aanbiedt – aanvullende producten en/of diensten bestellen die onderling door de Partijen worden overeengekomen. Aanvullende diensten (inclusief maar niet beperkt tot professionele (advies)diensten) kunnen worden geleverd door Facilitee of namens de door Facilitee ingeschakelde derden of door haar partner Typeqast B.V., met wederzijdse instemming van de Partijen voor aanvullende vergoedingen.

## 3. Kosten en betaling

**3.1 Abonnementskosten.** De abonnementskosten die voor de Dienst moeten worden betaald, zijn per maand achteraf, gebaseerd op het Abonnement van de Klant inclusief het aantal Extra Eenheden dat in de voorafgaande maand is toegevoegd aan de Dienst. Tenzij anders vermeld in deze Overeenkomst, zijn (i) de vergoedingen weergegeven en dienen deze te worden betaald in Euro's en (ii) betaalde vergoedingen niet voor restitutie vatbaar. De Klant kan tussentijds altijd Extra Eenheden toevoegen of verwijderen, maar het totale aantal Eenheden niet verder afschalen dan het Abonnement in eerste instantie omvatte.

**3.2 Meting Extra Eenheden.** Facilitee controleert het gebruik van de Dienst middels een licentiegebruiksmeter. Als de Klant op enig moment Extra Eenheden toevoegt aan

het Abonnement dan (a) wordt het aantal Eenheden automatisch verhoogd met het aantal Eenheden dat in de afgelopen maand is toegevoegd, (b) zal Facilitee de Klant op de hoogte stellen van het nieuwe totaal aantal Eenheden; en (c) factureert Facilitee de Klant voor het verschil tussen de abonnementskosten die van toepassing zijn op de Klant verhoogd met prijs van de nieuwe Extra Eenheden voor de rest van de Abonnementperiode (tenzij de Klant het aantal eenheden afschaalt). Voor alle duidelijkheid: alle verlengingen worden gefactureerd tegen het aantal Eenheden dat van kracht is aan het einde van de voorgaande Abonnementperiode. Facilitee zal de prijzen jaarlijks aanpassen met inflatie, uitgaand van CBS consumentenprijzen index, 2015=100 ( [index](#) ). Facilitee behoudt zich het recht voor haar prijzen tussentijds te wijzigen met een maximale prijsverhoging van 5%, waarbij de Klant de mogelijkheid wordt geboden de Overeenkomst binnen 30 dagen na de bekendheid met de prijsverhoging te beëindigen indien dit zou leiden tot een prijsverhoging van meer dan 5%.

**3.3 Onkosten.** De Klant zal Facilitee alle kosten vergoeden die Facilitee met de voorafgaande goedkeuring van de Klant heeft gemaakt bij de uitvoering van de implementatie of aangevraagde professionele diensten, inclusief maar niet beperkt tot reiskosten inclusief maaltijden, huurauto's en accommodatie, professionele- en programmeringsdiensten die vereist kunnen zijn, zoals secundaire werknemers en andere experts, evenals externe diensten zoals programmeurs. Afschriften van voor vergoeding in aanmerking komende uitgaven, inclusief kwitanties, zullen aan de Klant worden verstrekt samen met de factuur waarop ze betrekking hebben.

**3.4 Facturering en betaling.** Vergoedingen worden achteraf gefactureerd conform het overeengekomen Abonnement. De vergoedingen zijn verschuldigd op het moment dat veertien (14) dagen zijn verstreken vanaf de factuurdatum. Alle vergoedingen dienen in Euro te worden overgemaakt naar de bankrekening van Facilitee die op de factuur staat vermeld. Bij elke betaling zal de Klant het factuurnummer vermelden. Als gefactureerde bedragen niet door Facilitee zijn ontvangen op de vervaldag, dan is Facilitee gerechtigd over de openstaande bedragen 3% rente te rekenen vanaf de datum waarop dergelijke betaling verschuldigd was tot de datum van betaling. Niettegenstaande enige andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst, en zonder beperking van de rechtsmiddelen waarover Facilitee beschikt, is de Klant jegens Facilitee aansprakelijk voor alle redelijke kosten, inclusief maar niet beperkt tot incasso- en juridische kosten, die verband houden met de inspanningen van Facilitee om een achterstallige factuur te

innen. Deze kosten bedragen € 375 of 15% van het laatste factuurbedrag, indien dat hoger is.

**3.5 Opschorting van de dienst.** Als een door de Klant verschuldigde vergoeding dertig (30) dagen of meer te laat is, kan Facilitee, zonder beperking van haar andere rechten en rechtsmiddelen, de Dienst opschorten totdat dergelijke bedragen volledig zijn betaald.

## 4. Intellectuele eigendomsrechten

**4.1 Intellectuele eigendomsrechten.** Alle intellectuele eigendomsrechten op en/of gerelateerd aan de Dienst (waaronder mede begrepen de softwareapplicatie(s), modules en content diensten) en aan de Klant ter beschikking gestelde programmatuur en andere materialen zijn het exclusieve eigendom van Facilitee (en haar eventuele licentiegevers). Er worden geen rechten verleend of overgedragen aan de Klant met betrekking tot de Dienst, of de intellectuele eigendomsrechten daarop, anders dan de gebruiksrechten die in deze Overeenkomst en op grond van dwingend recht aan de Klant zijn toegekend. Aan de Klant wordt een recht tot gebruik van de Dienst verstrekt, dat niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar is. De Klant accepteert hierbij het gebruiksrecht en zal hiervoor de overeengekomen vergoeding betalen.

**4.2 Beperkingen.** De Klant zal op geen enkel moment, direct of indirect, en zal geen Beheerder of Gebruiker toestaan om (i) een derde partij toegang te geven tot of gebruik te laten maken van de Dienst, behalve zoals in deze Algemene Voorwaarden is toegestaan, (ii) de programmatuur of inhoud van de Dienst, of ter beschikking gesteld materiaal te kopiëren, te wijzigen, te verwijderen of afgeleide werken te creëren op basis van de Dienst of de documentatie behorend bij de Dienst of deze Overeenkomst, (iii) (een deel van) de inhoud van de Dienst of documentatie te kopiëren, verhuren, leasen, uitlenen, verkopen, in licentie geven, in sublicentie geven, publiceren, framen, spiegelen of anderszins te distribueren, verveelvoudigen of openbaar maken, (iv) gebruik te maken van reverse engineering, disassemblage, decompilatie van een softwarecomponent, de Dienst geheel of gedeeltelijk decoderen, aanpassen of anderszins proberen toegang te krijgen tot de programmatuur van de Dienst of (v) toegang te krijgen tot de Dienst om (a) een concurrerend product of een concurrerende Dienst te bouwen, of (b) inhoud, kenmerken, functies of afbeeldingen van de Dienst

en/of Facilitee te kopiëren, wijzigen of daaraan te onttrekken (waaronder tevens begrepen de naamsvermelding van Facilitee).

**4.3 Feedback.** Facilitee heeft het recht (maar niet de plicht) om eventuele suggesties, verbeteringsverzoeken, aanbevelingen of andere feedback van de Klant, inclusief Gebruikers, met betrekking tot de werking van de Dienst te gebruiken of in de Dienst te verwerken, zonder dat de Klant daar enige rechten aan kan ontlennen.

**4.4 Klantgegevens.** De Klant blijft verantwoordelijk voor de gegevens die de Klant invoert in de systemen van de Dienst, waaronder de Klantgegevens. De Klant zorgt er ook voor dat betrokken personen van wie de Klantgegevens afkomstig zijn, zoals huurders en werknemers, vooraf worden geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens middels gebruik van de Dienst en zorgt indien nodig voor de juiste toestemming daarvoor. Facilitee heeft het doorlopende recht om alle Klantgegevens te gebruiken en openbaar te maken in een geanonimiseerde, ongeïdentificeerde of geaggregeerde vorm (inclusief maar niet beperkt tot het aantal records in de Dienst, het aantal en soorten transacties, configuraties en rapporten die in de Dienst zijn verwerkt en de prestatieresultaten voor de Dienst) ("**Geanonimiseerde gegevens**") zowel tijdens als na de Abonnementperiode, om onder andere *best practices* en andere gegevensinzichten te delen met haar klanten en om de Dienst anderszins te verbeteren, maar alleen zolang de Geanonimiseerde gegevens niet individueel identificeerbaar zijn. De Klant is verantwoordelijk voor alle (i) Klantgegevens die door de Klant of Gebruikers zijn ingediend of bijgedragen aan de Dienst, en (ii) het gebruik van dergelijke inhoud door de Klant, inclusief maar niet beperkt tot de rechtmatigheid, betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en geschiktheid ervan.

## 5. Vertrouwelijkheid

**5.1 Vertrouwelijke informatie.** Onder "Vertrouwelijke Informatie" wordt verstaan alle vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie die mondeling of schriftelijk door de ene Partij aan de andere is bekendgemaakt en die als vertrouwelijk wordt aangemerkt of waarvan de vertrouwelijke aard redelijkerwijs duidelijk is. Vertrouwelijke informatie omvat geen informatie die: (a) buiten de schuld van de ontvangende partij openbaar is gemaakt; (b) vóór de bekendmaking in het rechtmatige bezit van de ontvangende partij was; (c) rechtmatig door een derde aan de ontvangende Partij wordt bekendgemaakt zonder beperking van openbaarmaking of enige schending van het vertrouwen; (d)

onafhankelijk is ontwikkeld door de ontvangende partij; (e) bij wet openbaar moet worden gemaakt; of (f) geanonimiseerd zijn, zoals de Geanonimiseerde gegevens.

**5.2 Bescherming van vertrouwelijke informatie.** Elke Partij stemt ermee in om (i) de Vertrouwelijke Informatie van de ander vertrouwelijk te houden gedurende een periode van drie (3) jaar na de datum van bekendmaking, (ii) dezelfde mate van zorg te betrachten die zij gebruikt om de vertrouwelijkheid van haar eigen Vertrouwelijke Informatie van soortgelijke aard te beschermen (maar in geen geval minder dan redelijke zorg), en (iii) dergelijke Vertrouwelijke Informatie niet te gebruiken of openbaar te maken anders dan in verband met de uitvoering van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst. Niettegenstaande het voorgaande mag elke Partij Vertrouwelijke Informatie van de andere partij bekendmaken aan haar werknemers of consultants of partners die dergelijke Vertrouwelijke Informatie nodig hebben in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst en die ermee hebben ingestemd gebonden te zijn aan vertrouwelijkheidsverplichtingen, vergelijkbaar met die in dit artikel.

**5.3 Bescherming van klantgegevens.** Zonder het bovenstaande te beperken, zal Facilitee passende administratieve, fysieke en technische veiligheidsmaatregelen treffen en handhaven ter bescherming van de veiligheid, vertrouwelijkheid en integriteit van Klantgegevens zoals is omschreven in de verwerkersovereenkomst en haar privacyverklaring die is te raadplegen op de website van Facilitee.

**5.4 Gedwongen openbaarmaking.** De ontvangende Partij mag de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij vrijgeven als zij daartoe wettelijk verplicht is, op voorwaarde dat de ontvangende Partij de andere Partij vooraf op de hoogte stelt van een dergelijke gedwongen openbaarmaking (voor zover wettelijk toegestaan) en redelijke bijstand verleent bij kosten van de Partij, als de andere Partij de openbaarmaking wil betwisten. Als de ontvangende Partij wettelijk verplicht is om de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij openbaar te maken als onderdeel van een civiele procedure waarbij de andere Partij een partij is, zal de andere Partij de ontvangende Partij de redelijke kosten vergoeden voor het samenstellen van en het verschaffen van veilige toegang tot dergelijke Vertrouwelijke Informatie.

**5.5 Verplichtingen bij beëindiging.** Na afloop of beëindiging van deze Overeenkomst zal elke Partij: (a) onmiddellijk alle gebruik van de Vertrouwelijke informatie van de andere Partij staken; en (b) binnen tien (10) kalenderdagen na het verstrijken of



beëindigen, schriftelijk aan de andere Partij bevestigen dat zij de Vertrouwelijke Informatie permanent heeft gewist, vernietigd of aan de andere Partij heeft teruggegeven, evenals alle kopieën daarvan op welke media of in welke vorm dan ook. Niettegenstaande het voorgaande kan Facilitee (i) Klantgegevens gedurende een periode van dertig (30) dagen bewaren om aan haar verplichtingen te voldoen, (ii) Geanonimiseerde gegevens in overeenstemming met artikel 4.4 bewaren en gebruiken; en (iii) persoonsgegevens bewaren, indien dit is vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, gerechtelijke bevelen of ingeval van een lopende juridische procedures. Bovendien wordt het nalaten van Facilitee om elektronische kopieën van Klantgegevens die automatisch worden gegenereerd via gegevensback-up- en/of archiveringssystemen terug te sturen of te vernietigen, niet geacht in strijd te zijn met de bepalingen van dit artikel, op voorwaarde dat Facilitee dergelijke back-ups niet zal gebruiken en dergelijke back-ups zijn onderworpen aan alle vertrouwelijkheidsverplichtingen die hierin worden uiteengezet.

## 6. Garanties

**6.1 Garanties.** Facilitee is gerechtigd de Dienst in licentie te verlenen aan de Klant en de Dienst maakt naar beste weten van Facilitee geen inbreuk op (intellectuele eigendoms- of andere) rechten van derden. Facilitee staat er niet voor in dat de Dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Facilitee zal zich naar beste vermogen inspannen om fouten (waaronder programmeerfouten, bugs en andere oorzaken waardoor de Dienst niet goed functioneert, "**Fouten**") die betrekking hebben tot de Dienst binnen een redelijke termijn te herstellen, mits de betreffende Fout door de Klant gedetailleerd en schriftelijk is omschreven. In het geval een materiële Fout gedurende zestig (60) dagen of meer onverholpen blijft, waarbij nog geen concreet zicht is op een oplossing binnen afzienbare termijn en waarvan de Klant aantoonbaar in ernstige mate nadelige gevolgen ondervindt, is de Klant gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.

## 7. Vrijwaring

**7.1 Facilitee Schadeloosstelling.** In geval van een vordering van een derde, in of buiten rechte ("**Claim**") die door een derde is ingediend of ingesteld tegen de Klant, waarin wordt beweerd dat het gebruik van de Dienst door de Klant inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van die derde partij, waarbij schadevergoeding wordt gevorderd, zal Facilitee de Klant vrijwaren van schadevergoeding die uiteindelijk door een bevoegde rechtbank aan de Klant is toegekend of bedragen die ter schikking zijn overeengekomen na afstemming daarvan met Facilitee in verband met een dergelijke

Claim. De verplichtingen van Facilitee op grond van deze paragraaf zijn alleen van toepassing voor zover: (a) de Klant onmiddellijk, doch uiterlijk binnen vijf (5) dagen na kennisneming van de Claim Facilitee schriftelijk op de hoogte stelt van de Claim; (b) Facilitee indien zij dat verlangt volledige zeggenschap en controle heeft over de verdediging en alle gerelateerde schikkingsonderhandelingen met betrekking tot de Claim; (c) Klant Facilitee (volledig en met de nodige spoed) de hulp en informatie biedt die redelijkerwijs nodig is om het bovenstaande uit te voeren en (d) Klant al haar verplichtingen uit de Overeenkomst tijdig en volledig is nagekomen. Facilitee heeft in geen geval enige verplichting of aansprakelijkheid onder deze paragraaf voor een Claim als – of voor zover – deze wordt veroorzaakt door, of het gevolg is van: (i) de combinatie, werking of gebruik van de Dienst door de Klant met software of ander materiaal dat niet door Facilitee is geleverd, (ii) enige wijziging van de Dienst door de Klant, (iii) de voortdurende (vermeend) inbreukmakende activiteit van de Klant nadat hij hiervan op de hoogte was gebracht of nadat hij instructies of een update had ontvangen die de vermeende inbreuk zouden hebben voorkomen, of (iv) de handelingen of nalatigheden van een andere persoon of entiteit dan Facilitee. De aansprakelijkheid van Facilitee is onverminderd beperkt zoals beschreven in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden.

**7.2 Oplossing voor inbreuk.** Ingeval het gebruik van de Dienst op grond van deze Overeenkomst inbreuk maakt op rechten van een derde of Facilitee vermoedt dat het gebruik van de Dienst inbreuk maakt op een derde, dan kan Facilitee, naar eigen keuze en naar eigen goeddunken de Dienst wijzigen, zodat deze geen inbreuk maakt op de rechten van deze derde, waarbij de vernieuwde dienst substantieel functioneel gelijkwaardig is aan de Dienst, of, als een dergelijke aanpassing niet commercieel haalbaar is voor Facilitee, deze Overeenkomst beëindigen zonder tot enige vergoeding jegens Klant gehouden te zijn.

**7.3 Schadeloosstelling door de Klant.** De Klant stemt ermee in Facilitee te vrijwaren tegen Claims die door een derde zijn ingediend of ingesteld tegen Facilitee die beweren dat de Klantgegevens of enige andere informatie die door de Klant aan Facilitee is verstrekt in verband met de Dienst, inbreuk maken op of in strijd zijn met de intellectuele eigendomsrechten, privacy- of andere rechten van een derde partij en om Facilitee te vrijwaren van enige verplichting tot schadevergoeding die uiteindelijk aan Facilitee is toegekend of bedragen die ter schikking zijn overeengekomen in verband met een dergelijke Claim. De verplichtingen van de Klant op grond van dit artikel zijn alleen van toepassing voor zover: (a) Facilitee de Klant onmiddellijk, doch uiterlijk

binnen dertig (30) dagen na kennisneming schriftelijk op de hoogte stelt van de Claim en(b) de schikking van een Claim niet plaatsvindt zonder voorafgaande raadpleging van de Klant door Facilitee, onverminderd het recht van Facilitee tot schikking over te gaan vanaf veertien (14) dagen na die raadpleging (ongeacht de uitkomst daarvan). Onder Facilitee wordt in dit artikel mede verstaan door haar ingeschakelde derden en/of haar bestuurders en werknemers.

**7.4 Onderbreking Dienst.** Facilitee is niet verantwoordelijk voor enige vertraging of onderbreking van het gebruik van de Dienst door de Klant, inclusief enige daaruit voortvloeiende schade, veroorzaakt door een Claim die onder dit artikel valt.

## 8. Beperking van aansprakelijkheid

**8.1 Aansprakelijkheid Facilitee.** De totale aansprakelijkheid van Facilitee wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt zoals in dit artikel uitgewerkt.

**8.2 Directe schade.** Facilitee is alleen gehouden directe schade, zoals kosten voor vervanging, te vergoeden welke direct veroorzaakt wordt door het niet nakomen van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst tot een maximaal bedrag van de tot dan toe aan de Klant gefactureerde vergoedingen. Indien de looptijd van de Overeenkomst meer dan 12 maanden is, is de hoogte van de te vergoeden schade niet meer dan de aan de Klant gefactureerde bedragen in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. In geen geval zal de aansprakelijkheid van Facilitee voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer bedragen dan het bedrag dat de verzekeraar heeft uitgekeerd voor het schadegeval, ofwel – indien de verzekeraar geen vergoeding heeft betaald, een bedrag van EUR 5.000 .

**8.3 Indirecte schade uitgesloten.** Aansprakelijkheid van Facilitee voor indirecte schade zoals, maar niet beperkt tot gederfde winst, geleden verlies, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Facilitee voorgeschreven zaken, materialen of

programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan Facilitee voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.

**8.4 Opzet of bewuste roekeloosheid.** De in artikel 8.2 en 8.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Facilitee.

**8.5 Ingebrekestelling.** Tenzij nakoming door Facilitee blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Facilitee wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien de Klant Facilitee onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Facilitee ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Facilitee daar adequaat op kan reageren.

**8.6 Klachtplicht.** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf (5) dagen na ontdekking ervan schriftelijk bij Facilitee meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Facilitee vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de Klant vóór het verstrijken van die termijn al aanspraak heeft gemaakt op schadevergoeding.

**8.7 Beperkingen voor ingeschakelde derden.** Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen (en bestuurders) waarvan Facilitee zich bij de uitvoering van deze Overeenkomst bedient.

**8.8 Aansprakelijkheid Klant.** Eventuele aansprakelijkheid van de Gebruiker jegens Facilitee doet niets af aan de aansprakelijkheid van de Klant. Facilitee behoudt zich het recht voor alle partijen aan te spreken .

## 9. Duur en Beëindiging

**9.1 Duur van de Overeenkomst.** Tenzij anders bepaald, gaat deze Overeenkomst in op de Ingangsdatum en geldt voor de overeengekomen duur. Indien niets is afgesproken over de duur van de Overeenkomst geldt deze voor 12 maanden (“**Initiële looptijd**”). In

alle gevallen wordt de duur van de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden (“**Verlengde looptijd**”), tenzij een der Partijen de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Indien Partijen in de offerte de mogelijkheid van tussentijdse opzegging zijn overeengekomen, geldt dat de Klant gehouden is 90% van de kosten tot het einde van de Initiële looptijd dan wel de Verlengde looptijd te vergoeden (afhankelijk van het moment van opzegging).

**9.2 Beëindiging door Facilitee.** Ingeval de Klant één of meer van haar verplichtingen van deze Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt en/of onrechtmatig handelt jegens Facilitee, waaronder tevens wordt begrepen het herhaaldelijk schenden van de Gebruikersvoorwaarden, is Facilitee, gerechtigd haar verplichtingen op te schorten, respectievelijk deze Overeenkomst terstond te beëindigen, onverlet diens recht op schadevergoeding en eventuele wettelijke verplichtingen tot ingebrekestelling.

**9.3 Opschorting.** Niettegenstaande andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst, kan Facilitee de toegang van de Klant en/of een Beheerder tot een deel van of de gehele Dienst tijdelijk opschorten als:

(i) Facilitee vaststelt of op redelijke gronden vermoedt dat:

(A) het gebruik van de Klant de Dienst verstoort of een beveiligingsrisico vormt voor Facilitee of voor enige andere klant of toeleverancier van Facilitee;

(B) de Klant, of een willekeurige Beheerder of Gebruiker, de Dienst gebruikt in strijd met deze Overeenkomst; of

(ii) een toeleverancier van Facilitee de relatie met Facilitee heeft opgeschort of beëindigd, waardoor Facilitee de Klant tijdelijk geen toegang kan geven tot de Dienst. Facilitee zal in een dergelijk geval zich inspannen de Klant schriftelijk op de hoogte te stellen van de opschorting en updates verstrekken over de (mogelijke) hervatting van de toegang tot de Dienst door de Klant.

**9.4 Onmiddellijke beëindiging.** Deze Overeenkomst kan door een der Partijen met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien de andere Partij zijn normale bedrijfsvoering heeft stopgezet, surcéance van betaling wordt verleend, onderwerp wordt van een faillissement(saanvraag), wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reorganisatie, reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Facilitee is ook gerechtigd de Overeenkomst per ommegaande te beëindigen indien een toeleverancier van Facilitee de relatie met Facilitee heeft beëindigd, waardoor Facilitee de Klant redelijkerwijs geen toegang meer kan geven tot de Dienst.

Facilitee is in deze gevallen niet gehouden tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In deze gevallen eindigt ook het recht op toegang tot en gebruik van de Dienst van rechtswege .

**9.5 Einde gebruik door Gebruiker.** Ingeval de toegang tot de Webapplicatie aan een Gebruiker wordt ontzegd, wordt, op verzoek van de Klant, een kopie van de inhoud van het account van de Gebruiker verstrekt aan de Klant voor eigen administratie. Indien de Klant een dergelijk verzoek niet binnen vier (4) weken doet bij Facilitee, verwijdert Facilitee het account en de daarbij behorende gegevens.

## **10. Versturen van e-mailberichten via de Dienst**

**10.1 Spam.** De Klant mag de Dienst in geen geval gebruiken om spam te verzenden. Zoals hierin gebruikt, betekent 'spam' (a) ongevraagde commerciële e-mail verzonden naar een ontvanger die zijn/haar e-mailadres niet rechtstreeks aan de afzender heeft verstrekt, of verzonden naar een ontvanger die geen redelijke verwachting zou hebben om e-mail te ontvangen van de afzender, of die zijn e-mailadres op een erkende lijst heeft ingevoerd om geen ongevraagde communicatie te ontvangen, of (b) elke e-mail waarin reclame wordt gemaakt voor ongeoorloofde of illegale activiteiten, of (c) elk elektronisch bericht dat wordt verzonden naar e-mailadressen die zijn verstrekt door een derde partij. Klant aanvaardt alle aansprakelijkheid voor, en stemt ermee in Facilitee schadeloos te stellen en te vrijwaren van en tegen alle vorderingen van derden, schadevergoedingen en andere verplichtingen die ontstaan in verband met of als gevolg van het versturen van spam via de Dienst. Niets in Artikel 10.2 beperkt of doet afbreuk aan de algemene verplichtingen van de Klant zoals uiteengezet in Artikel 10.1 hierboven.

**10.2 Afmeldmogelijkheid ontvanger.** Alle e-mails die door of namens de Klant worden verzonden via de Dienst, moeten een ingebouwde afmeldlink bevatten. Door op afmeldlinks in de Dienst te klikken, wordt een e-mailadres van een contactpersoon in de database van de Klant gemarkeerd als een "Opt-Out" en wordt voorkomen dat er in de toekomst e-mail naar dat contact-e-mailadres wordt verzonden. De Klant zal alle contacten die ervoor hebben gekozen om zich via e-mail uit te schrijven verwijderen binnen achtenveertig (48) uur na ontvangst van het schriftelijke verzoek, of eerder indien vereist onder de toepasselijke wetgeving.

## 11. Algemene Bepalingen

**11.1 Overmacht.** Geen van de Partijen is in gebreke indien het niet nakomen van enige (garantie)verplichting onder de Overeenkomst wordt veroorzaakt door overmacht. Onder overmacht aan de kant van Facilitee moet onder meer worden verstaan (i) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van Facilitee, (ii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen of diensten van derden die door Klant aan Facilitee zijn voorgeschreven, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) elektriciteitsstoring, (v) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) cybercrime, cybervandalisme, oorlog en terrorisme en (vii) algemene vervoersproblemen. Wanneer de vertraging of niet-nakoming van een Partij gedurende een periode van zestig (60) dagen of meer voortduurt, kan de andere Partij deze Overeenkomst zonder verplichting tot (schade)vergoeding beëindigen.

**11.2 Relatie tussen Partijen.** Partijen zijn onafhankelijke contractanten. Deze Overeenkomst brengt geen partnerschap, franchise, joint venture, agentschap, fiduciaire of arbeidsrelatie tussen de Partijen tot stand.

**11.3 Kennisgevingen.** Tenzij anders gespecificeerd in deze Overeenkomst, zullen alle kennisgevingen, toestemmingen en goedkeuringen schriftelijk worden medegedeeld en worden afgeleverd op de adressen vermeld op de eerste pagina van de Overeenkomst en worden geacht te zijn gegeven op het moment van: (i) persoonlijke levering, (ii) de tweede werkdag na levering 's nachts, (iii) de eerste werkdag na verzending per e-mail, zulks steeds met bewijs van ontvangst.

**11.4 Vernietigbaarheid of nietigheid bepalingen.** Als een bepaling van deze Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De vernietigde of nietige bepaling zal worden vervangen door een nieuwe bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo goed mogelijk weergeeft.

**11.5 Overdracht.** De Klant mag deze Overeenkomst, de Dienst, enig recht op onderhoud en/of ondersteuning, of enige rechten of verplichtingen hieronder niet toewijzen, in sublicentie geven of overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Facilitee. Facilitee kan deze Overeenkomst beëindigen in het geval van een dergelijke poging tot overdracht of sublicentie na schriftelijke kennisgeving aan de Klant.

**11.6 Toepasselijk recht.** Deze Overeenkomst, en alle geschillen die hieruit voortvloeien of daarmee verband houden, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht (waarbij het conflictenrecht niet van toepassing is). De rechtbank in Amsterdam, Nederland, is exclusief bevoegd om in eerste aanleg te oordelen over elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst.

**Versie 02/2022**