

Algemene Leveringsvoorwaarden

1. DEFINITIES

- 1.1. In deze Algemene Voorwaarden gehanteerde definities hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Overeenkomst of zoals hieronder beschreven:
- A. **Aantal medewerkers:** Het aantal wordt bepaald op basis van de in de loonaangifte van januari bekende medewerkers. Dit aantal gebruiken we als uitgangspunt voor de facturatie van dat jaar of, indien dergelijke gegevens ontbreken, het aantal dat tussen Youforce en Klant schriftelijk is overeengekomen.
 - B. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene leveringsvoorwaarden voor het gebruik en de levering van de Diensten van Youforce.
 - C. **Diensten:** de diensten die Youforce verleent aan Klant zoals beschreven in de Overeenkomst.
 - D. **Eindgebruiker:** een natuurlijke persoon die onder verantwoordelijkheid van Klant gebruik maakt van en als gebruiker kan inloggen in de omgeving van de Software van Klant.
 - E. **Intellectuele Eigendomsrecht(en):** alle intellectuele eigendomsrechten en aanverwante rechten, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, merkrechten, auteursrechten, octrooien, rechten op knowhow, databankrechten, modelrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, ongeacht of deze rechten geregistreerd zijn en inclusief alle aanvragen, vernieuwingen, verlengingen en heruitgaven van dergelijke rechten, waar ook ter wereld.
 - F. **Klant:** degene die op basis van de Overeenkomst de Diensten afneemt.
 - G. **Overeenkomst:** de orderbevestiging, overeenkomst of het addendum of een soortgelijk juridisch bindend document op basis waarvan Klant en Youforce de levering van de Diensten overeenkomen.
 - H. **Partij(en):** Youforce en Klant individueel als Partij of gezamenlijk als Partijen.
 - I. **Partnerproduct:** een aanvullende software-component of dienst van een derde die via of in samenhang met Youforce aan Klant wordt geleverd en waarvoor de levering en facturatie via Youforce kan plaatsvinden.
 - J. **Software:** de Dienst bestaande uit een software functionaliteit die op basis van *Software as a Service* 'op afstand' via internet of een ander datanetwerk aan Klant beschikbaar wordt gesteld en beschikbaar gehouden.
 - K. **Youforce:** de juridische entiteit 'Youforce B.V.' die onderdeel uitmaakt van de Visma-groep en die de Diensten levert zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
 - L. **Visma-groep:** Visma Nederland B.V. en al haar directe en indirecte dochtermaatschappijen.

2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, waaronder begrepen de Overeenkomst, waarbij Diensten door Youforce aan Klant worden geleverd. Tenzij uitdrukkelijk van een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden is afgeweken, prevaleren de bepalingen zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

- 2.2. Youforce is gerechtigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst deze Algemene Voorwaarden te wijzigen na voorafgaande schriftelijke of elektronische kennisgeving aan Klant met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden voor de inwerkingtreding. In het geval dat een wijziging een materiële verslechtering van de positie van Klant tot gevolg heeft, dan heeft Klant het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene Voorwaarden.
- 2.3. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst onverminderd van kracht blijven. Youforce zal in dat geval de Klant informeren over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.4. Het door Youforce nalaten van het uitoefenen van enig recht of enige bevoegdheid dat op haar rust op grond van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, vormt geen afstand van dat recht of die bevoegdheid en zal geen invloed hebben op Youforce 's recht om alsnog gebruik te maken van dat recht of die bevoegdheid.
- 2.5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen, aanbiedingen of afspraken hebben uitdrukkelijk geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door Youforce zijn bevestigd.
- 2.6. Een Overeenkomst tussen Youforce en Klant komt tot stand op het moment dat Klant een door Youforce uitgebrachte offerte of orderbevestiging schriftelijk heeft aanvaard. Aan kennelijke fouten of vergissingen in aanbiedingen of overeenkomsten kunnen geen rechten worden ontleend.
- 2.7. Kennisgevingen en mededelingen tussen Youforce en Klant kunnen tevens elektronisch worden gedaan via het Youforce-platform, community, in-productmeldingen of e-mail. Elektronische kennisgevingen worden geacht te zijn ontvangen op het moment van verzending, tenzij de verzender een foutmelding van niet-aflevering ontvangt. Onder een schriftelijke opdracht van Klant wordt eveneens verstaan een opdracht via het Youforce-platform, community, e-mail of ticketsysteem.

3. UITVOERING OVEREENKOMST

- 3.1. Youforce zal zich inspannen de Diensten als een goed opdrachtnemer en met zorg uit te voeren conform het bepaalde in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden. De Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij expliciet anders overeengekomen.
- 3.2. Klant zal tijdig de voor Youforce, in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst, noodzakelijk geachte informatie en medewerking verschaffen. Klant staat ervoor in dat de door haar aangeleverde informatie juist en volledig is. Indien de voor de uitvoering noodzakelijke informatie niet tijdig, onjuist of onvolledig wordt verstrekt, is Youforce gerechtigd de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten of het daardoor ontstane meerwerk tegen het op dat moment geldende tarief aan Klant in rekening te brengen.
- 3.3. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, van het gebruik van de door Youforce geleverde Diensten en de wijze waarop de resultaten van de Diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Eindgebruikers.

- 3.4. Ingeval medewerkers van Youforce op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatie faciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overige geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant zal de binnen haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Youforce ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 3.5. Alle door Youforce genoemde termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst bij Youforce bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 3.6. Voor zover in enige Overeenkomst, bijlage, plan van aanpak of offerte, leverdata en/of termijnen zijn vermeld, zijn deze indicatief en vormen zij geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, is Youforce pas in verzuim nadat zij door Klant op deugdelijke wijze, gedetailleerd en schriftelijk in gebreke is gesteld en Youforce na het verstrijken van de redelijke termijn die in die ingebrekestelling is gegeven, alsnog niet deugdelijk nakomt.
- 3.7. Youforce is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Youforce en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

4. GEBRUIK VAN DATA

- 4.1. Bij het gebruik van de Software voegt de Klant gegevens toe aan de Software (**Klantgegevens**) en worden gebruiksgegevens gegenereerd door de Eindgebruikers (hierna "**Gebruiksgegevens**"), gezamenlijk aangeduid als **Gegevens**. Gegevens kunnen zowel persoonsgegevens als niet-persoonsgebonden gegevens bevatten.
- 4.2. Gegevens bestaan onder andere uit:
- A. *Technische informatie en verkeersgegevens*, zoals het type besturingssysteem, browsertype, apparaat, toetsenbordtaal en IP-adres;
 - B. *Geaggregeerde, door Klanten of Eindgebruikers gegenereerde gegevens*, zoals de duur van sessies, het aantal verzonden facturen, gecreëerde boekjaren, het opnieuw instellen van wachtwoorden, en dergelijke, aantal en soort verwerkte documenten en dossiers;
 - C. *Niet-geaggregeerde door Klanten of Eindgebruikers gegenereerde gegevens*, zoals de context en inhoud van support tickets, chatboxen, beveiligingslogboeken en dergelijke, en;
 - D. *Productiegegevens*, waaronder HR- en loonaangiftegegevens, personeels- en organisatiedata en andere administratieve gegevens van Klant.

- 4.3. Het gebruik van Gegevens, zoals hierboven uiteengezet, is beperkt tot de volgende doeleinden:
- A. *Levering van de Diensten*, zoals gedefinieerd onder artikel 1.1;
 - B. *Verbetering van Software en gebruikerservaring*, bijvoorbeeld door het analyseren van geaggregeerde gebruikspatronen, het mogelijk maken van individuele gebruikersvoorkeuren, of zoals hierboven uiteengezet voor beperkte *productiegegevens*.
 - C. *Marketing en het tonen van relevante informatie*, bijvoorbeeld voor aanvullende of waarde toevoegende Software en het verstrekken van relevante marktupdates of informatie.
 - D. *Beveiliging en aanverwante doeleinden*, bijvoorbeeld door het analyseren van sessie- en inloggegevens (ook in realtime), *incidentregistraties* en dergelijke om beveiligingsproblemen en incidenten (zoals inbreuken, fraude en diverse vormen van hacking) te voorkomen, te onderzoeken en te documenteren, en de beveiliging van de Software te verbeteren.
 - E. *Statistieken en onderzoek*, bijvoorbeeld met betrekking tot de hoeveelheid Gegevens die door onze systemen gaan, *inclusief* het gebruik van geaggregeerde en anonieme statistieken in algemene marketing, en als Software of diensten met toegevoegde waarde, zoals in-app marktstatistieken die relevant zijn voor de Klant.
 - F. *Naleving*, Youforce kan Gebruiksgegevens gebruiken en analyseren voor nalevingsdoeleinden ten opzichte van de Algemene Voorwaarden, bijvoorbeeld door te loggen wanneer een Klant de Algemene Voorwaarden accepteert.
 - G. *Ontwikkeling en testen*, bijvoorbeeld door het analyseren van geaggregeerde gebruikspatronen, het verstrekken van Gegevens voor het ontwikkelen van nieuwe technologieën en producten, het verbeteren van de gebruikerservaring, het testen van de belasting van nieuwe of bijgewerkte Software, of de haalbaarheid van technologie.
- 4.4. Youforce kan ook gebruik maken van relevante informatie uit openbare of commercieel beschikbare bronnen en dergelijke informatie combineren met Gegevens zoals hierboven beschreven, bijvoorbeeld om zoekfuncties te bieden in bedrijfsregisters.
- 4.5. Voorwaarde voor het gebruik van Gegevens voor bovengenoemde doeleinden is dat dit gebruik in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving, met inbegrip van de nodige beveiligingsmaatregelen om de vertrouwelijkheid, de integriteit en de beschikbaarheid van de Gegevens te waarborgen. Voor zover persoonsgegevens deel uitmaken van een dergelijke gegevensverwerking, moeten zij worden geanonimiseerd. Indien anonimiseren om technische of praktische redenen niet mogelijk is, zal Youforce alternatieve maatregelen treffen om hetzelfde beschermingsniveau te waarborgen.
- 4.6. Youforce kan Gegevens delen met andere bedrijven in de Visma -groep, verkopers en partners, met inachtneming van dezelfde voorwaarden en beperkingen als hierin uiteengezet. Youforce zal Gegevens alleen in de volgende situaties delen met derden:
- A. om te voldoen *aan* wet- of regelgeving, of om te reageren op een juridisch bindend verzoek van autoriteiten, zoals een gerechtelijk bevel of bevelschrift;
 - B. om ernstige *bedreigingen* van de veiligheid of fraude te onderzoeken of te voorkomen;
 - C. een reorganisatie, fusie, verkoop of aankoop van Youforce , geheel of gedeeltelijk, waarbij vertrouwelijke informatie kan worden bekendgemaakt aan andere bedrijven van de Visma -groep, of aan potentiële kopers die de hierin vervatte verplichtingen in acht nemen door middel van een vertrouwelijkheidsovereenkomst.

- 4.7. Tenzij Partijen anders zijn overeengekomen, zal Youforce Gegevens niet verkopen, verhuren of leasen aan derden.
- 4.8. Youforce zal de Klant onverwijld in kennis stellen van elk verzoek tot openbaarmaking van Gegevens dat rechtstreeks van overheidsinstanties wordt ontvangen, tenzij een dergelijke kennisgeving wettelijk verboden is. Youforce zal niet ingaan op dergelijke verzoeken, tenzij de Klant daartoe toestemming heeft gegeven. Youforce zal Gegevens alleen bekend maken aan overheidsinstanties om te voldoen aan wettelijk bindende verzoeken, zoals een gerechtelijk bevel of bevelschrift.
- 4.9. Klant blijft rechthebbende van de Gegevens. Klant bepaalt zelf en is verantwoordelijk voor welke Gegevens met behulp van de Software worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. Youforce is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de Gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door Klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige Gegevens. Klant vrijwaart Youforce voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Youforce zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door Klant van de Software is gemaakt.

5. GEHEIMHOUDING

- 5.1. Elke Partij kan vertrouwelijke informatie verkrijgen van de andere Partij die redelijkerwijs geacht moet worden eigendom te zijn van de verstreckende Partij, vertrouwelijk te zijn of concurrentiegevoelig te zijn (Vertrouwelijke Informatie). De Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk houden en redelijke maatregelen nemen om de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij te beschermen, en deze niet bekendmaken aan derden tenzij de andere Partij hiertoe gemachtigd is, of indien dit vereist wordt door dwingende wettelijke bepalingen of bindende uitspraken van de rechtsprekende of toezichthoudende autoriteiten.
- 5.2. Klant erkent dat de door Youforce verrichte Diensten steeds een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van Youforce , diens toeleveranciers of de producent van de Software bevatten.
- 5.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het Youforce toegestaan in een of meer (pers)berichten melding te maken van het aangaan dan wel het bestaan van de Overeenkomst. Youforce is gerechtigd de naam en het logo van Klant op de Youforce website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 5.4. Vertrouwelijke Informatie mag uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Partijen betrachten ten aanzien van Vertrouwelijke Informatie ten minste dezelfde zorgvuldigheid als zij voor hun eigen vertrouwelijke gegevens in acht nemen.

6. PRIVACY

- 6.1. Voor zover de Overeenkomst verwerking van de persoonsgegevens door Youforce met zich meebrengt in opdracht en voor doeleinden van Klant, fungeert Youforce hierbij als verwerker. In die hoedanigheid zal Youforce zich houden aan alle op haar als verwerker rustende wettelijke verplichtingen. Youforce zal de persoonsgegevens verwerken onder de voorwaarden zoals uiteengezet in de tussen Partijen toepasselijke verwerkersovereenkomst.

7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 7.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde Software of andere materialen berusten uitsluitend bij Youforce, haar licentiegevers of toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is voor de duur van de Overeenkomst en is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Klant heeft uitdrukkelijk geen recht op toegang tot de broncode c.q. de bronbestanden van de Software, behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 7.2. Youforce vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Youforce zelf ontwikkelde Software of andere materialen inbreuk maken op een Intellectueel Eigendomsrecht van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Youforce onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Youforce. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Youforce verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Youforce ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van Youforce in de Software of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Youforce zelf ontwikkelde Software of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend Intellectueel Eigendomsrecht of indien naar het oordeel van Youforce een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Youforce, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Software kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Youforce wegens inbreuk op een Intellectueel Eigendomsrecht van een derde is uitgesloten.

8. TARIEVEN EN BETALING

- 8.1. De door Klant aan Youforce te betalen tarieven worden vermeld in (een bijlage bij) de Overeenkomst.
- 8.2. Alle tarieven zijn exclusief btw en in euro's.
- 8.3. Aan een door Youforce afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Klant aan Youforce kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Youforce te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is Youforce gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Youforce afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 8.4. Youforce factureert haar vergoedingen jaarlijks vooraf op basis van het vastgestelde Aantal Medewerkers, zoals bepaald in artikel 1. Indien de Overeenkomst gedurende het kalenderjaar ingaat, wordt de eerste factuur pro rata opgesteld tot en met 31 december van dat jaar.

- 8.5. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Youforce de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen een termijn van 30 dagen na factuurdatum betalen. Betaling dient te geschieden op een door Youforce aan te geven bankrekening. Indien Klant niet akkoord is met het op de factuur vermelde bedrag, dient Klant dit uiterlijk binnen 10 dagen na factuurdatum schriftelijk met onderbouwing aan Youforce te melden. Na het verstrijken van voornoemde termijn wordt Klant geacht met de factuur te hebben ingestemd. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 8.6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle vergoedingen vooraf verschuldigd en niet terug betaalbaar, waaronder begrepen ongebruikte credits, gebruikersaccounts, Software of resterende dagen in een abonnementsperiode. Dit tenzij de beschikbaarheid van de Software aanzienlijk is verminderd om redenen die uitsluitend aan Youforce zijn toe te schrijven. Youforce kan naar eigen goeddunken en als enige remedie een redelijke restitutie aanbieden voor de vergoedingen die zijn opgebouwd tijdens een dergelijke periode van verminderde beschikbaarheid.
- 8.7. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Klant, direct en zonder dat hiervoor enige nadere ingebrekestelling is vereist, over het openstaande bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties verschuldigd zijn. Indien de vordering uit handen wordt gegeven is Klant tevens gehouden tot betaling van de buitengerechtelijke kosten en, de daadwerkelijke kosten gemoeid met een gerechtelijke procedure, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins.
- 8.8. Wanneer Klant zijn verbintenissen jegens Youforce niet nakomt en in verzuim is, heeft Youforce het recht om, na zorgvuldige belangenafweging en schriftelijke aankondiging, de verdere uitvoering van de Overeenkomst, geheel dan wel gedeeltelijk, op te schorten.
- 8.9. Youforce past haar tarieven jaarlijks aan per 1 januari overeenkomstig de CBS-index *Zakelijke dienstverlening; CAO-lonen per maand (SBI 2008: M–N)* of een vergelijkbare opvolgende index. Hierbij geldt als referentie de ontwikkeling van de index van de maand juni van het voorafgaande jaar ten opzichte van juni van het daaraan voorafgaande jaar. Indien deze index niet meer beschikbaar is, zal Youforce een algemeen aanvaarde alternatieve index hanteren. Youforce zal Klant ten minste één (1) maand vóór de inwerkingtreding informeren over de aangepaste tarieven.
- 8.10. Aanvullende diensten, zoals implementatie, consultancy, Academy, HR Service Desk of strippenkaart-diensten, worden uitsluitend uitgevoerd op basis van een afzonderlijke schriftelijke opdracht van Klant. Deze werkzaamheden vallen buiten de standaardvergoedingen voor het gebruik van de Software en worden in rekening gebracht volgens de op dat moment geldende tarieven van Youforce. De voor een strippenkaart overeengekomen uren zijn geldig tot het einde van het kalenderjaar waarin deze zijn aangeschaft en vervallen automatisch na afloop van dat kalenderjaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Niet-gebruikte uren komen na deze periode te vervallen zonder recht op restitutie of verrekening.

9. INFORMATIE

- 9.1. Indien van de zijde van Youforce (bijvoorbeeld door het service center, door salespersoneel, of door consultants) aan medewerkers van Klant inhoudelijke informatie of advies wordt verstrekt op het gebied van arbeidsvoorwaarden, cao's, loonverwerking, fiscale, juridische of administratieve onderwerpen, wordt dat gedaan onder voorwaarde en in de verwachting dat Klant de informatie en/of adviezen verifieert of door deskundigen laat verifiëren. Youforce aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de juistheid en/of volledigheid van deze informatie/adviezen.
- 9.2. Youforce kan in het kader van haar Diensten algemene richtlijnen, best practices of ondersteunende documentatie beschikbaar stellen via de Youforce-community, kennisbank of andere online kanalen. Deze informatie is uitsluitend bedoeld ter ondersteuning van Klant en heeft geen bindend of adviserend karakter.

10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1. De totale aansprakelijkheid van Youforce wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting of vrijwaring, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid, cumulatieve aansprakelijkheid van Youforce uit welke hoofde dan ook meer bedragen dan EUR 100,000 (honderdduizend euro).
- 10.2. Youforce kan uitsluitend aansprakelijk worden gehouden tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) de kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Youforce 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, beperking of herstel van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.
- 10.3. Youforce is niet aansprakelijk voor enige indirecte schade, daaronder begrepen omzet- en winstderving, verlies van gegevens, (schade-)vorderingen van derden, boetes of naheffingen, gemiste opbrengsten of besparingen, reputatie- of imagoschade of andere indirecte schade of gevolgschade welke voortvloeit uit of in verband staat met het niet nakomen van enige verplichting dan wel enig onrechtmatig handelen van Youforce.
- 10.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na ontdekking (doch uiterlijk binnen een één (1) maand) schriftelijk bij Youforce meldt.

- 10.5. De aansprakelijkheid van Youforce voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan EUR 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro). De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Youforce.
- 10.6. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Youforce , zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 10, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Youforce uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst geheel onverlet.

11. OVERMACHT

- 11.1. In geval van overmacht van één van de Partijen zullen de verplichtingen op grond van deze Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtsituatie voortduurt. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers van Youforce . De opschorting zal echter niet gelden voor de verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en/of de verplichtingen die reeds voor het intreden van de overmacht situatie zijn ontstaan.
- 11.2. Indien de overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te beëindigen tenzij voorzienbaar is dat de overmacht situatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost. Wat reeds als gevolg van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12. ONDERAANNEMING EN OVERDRACHT

- 12.1. Het is Youforce toegestaan derden bij de uitvoering van haar verplichtingen in te zetten. De werking van art. 7:404 BW is daarbij uitdrukkelijk uitgesloten. Het is Klant niet toegestaan de rechten uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Youforce aan een derde over te dragen.

13. DUUR EN BEËINDIGING

- 13.1. De Overeenkomst vangt aan op de in de Overeenkomst overeengekomen datum of, bij gebreke daarvan, de datum van ondertekening van de Overeenkomst door beide Partijen. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst gespecificeerde duur of, bij gebreke daarvan, voor een initiële duur van drie (3) jaar. Na afloop van de initiële periode wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met een periode gelijk aan de initiële periode.
- 13.2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zijn Partijen uitsluitend gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen het einde van de overeengekomen duur van de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden.
- 13.3. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de Algemene Voorwaarden of overeengekomen in de Overeenkomst is het Partijen niet toegestaan de Overeenkomst tussentijds op te zeggen. Artikel 7:408 BW is niet van toepassing.

- 13.4. In aanvulling op het recht om de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel 13.2, is een Partij gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat hiervoor enige verplichting tot vergoeding van eventuele schade van Partijen ontstaat, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
- A. de andere Partij wordt in staat van faillissement verklaard;
 - B. aan de andere Partij wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
 - C. de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of gestaakt.
- 13.5. In geval van ontbinding zal de ontbinding uitsluitend werking hebben voor de verplichtingen die ontstaan na het moment van ontbinding en zal de ontbinding derhalve geen terugwerkende kracht hebben.
- 13.6. Bij beëindiging van de Overeenkomst vervallen alle rechten van Klant met betrekking tot de Diensten. Rechten en plichten uit de Overeenkomst tussen Youforce en Klant, die naar hun aard en inhoud bestemd zijn om voort te duren, waaronder begrepen over intellectueel eigendom, aansprakelijkheid, geheimhouding, overmacht en geschillenbeslechting, blijven onverminderd van kracht na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.
- 13.7. Na beëindiging van de Overeenkomst heeft Klant gedurende drie (3) maanden toegang tot de Software om eigen gegevens te exporteren. Indien Klant Youforce verzoekt om ondersteuning bij de export, zal Youforce deze verlenen op basis van nacalculatie. Na afloop van deze periode is Youforce gerechtigd de gegevens te verwijderen of te anonimiseren, tenzij wettelijke bewaarplichten anders voorschrijven. Voor zover gegevens fiscale of administratieve informatie bevatten, bewaart Youforce deze gedurende de wettelijke termijn van zeven (7) jaar. Partijen zullen te goeder trouw samenwerken indien Klant na beëindiging van de Overeenkomst ondersteuning verlangt bij de migratie van gegevens naar een andere omgeving. Youforce is niet verplicht deze ondersteuning langer dan drie (3) maanden te verlenen en zal de kosten daarvoor op basis van nacalculatie in rekening brengen.

14. NADERE BEPALINGEN SOFTWARE

- 14.1. De bepalingen zoals omschreven in dit artikel 14 zijn uitsluitend van toepassing op de levering van Diensten door Youforce en het gebruik daarvan door Klant indien het Software betreft.

Uitvoering Software

- 14.2. Youforce zal zich inspannen om de overeengekomen Software steeds naar behoren te laten functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Software. Youforce behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de Software tussentijds te wijzigen om deze te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen of om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot een materiële afwijking in de functionaliteit van de Software, zal Youforce Klant daarvan schriftelijk of elektronisch op de hoogte stellen.
- 14.3. Youforce staat er niet voor in dat de Software zonder fouten, storingen of onderbrekingen functioneert. Youforce zal zich ervoor inspannen fouten in de Software, apparatuur, infrastructuur en / of beheeromgeving binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Software, apparatuur, infrastructuur of

beheeromgeving betreft die door Youforce zelf is ontwikkeld of gebouwd en de desbetreffende gebreken door Klant gedetailleerd beschreven bij Youforce zijn gemeld. Youforce kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Software, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving in gebruik wordt genomen. Youforce kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. Youforce is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.

- 14.4. Youforce kan de Software geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Youforce zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten voor haar gebruikelijke kantoortijden laten plaatsvinden.
- 14.5. Youforce kan de uitvoering van de Software voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Software. Youforce is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 14.6. In het geval van het introduceren van een vervangende applicatie met equivalente en/of meer uitgebreide functionaliteit dan bestaande Software, is het Youforce toegestaan Klant te migreren naar deze vervangende applicatie, die vervolgens een Software zal zijn in de zin van de Overeenkomst. In dergelijke gevallen heeft Youforce het recht redelijke kosten voor de migratie afzonderlijk bij Klant in rekening te brengen. Youforce zal deze kosten van tevoren aankondigen. Klant heeft vervolgens een termijn van dertig (30) dagen om aan te geven of deze akkoord gaat met de aan de migratie verbonden kosten. Indien Klant binnen deze termijn te kennen geeft geen kosten voor zijn rekening te willen nemen, zullen Partijen hierover in onderling overleg treden. Indien Partijen geen overeenstemming bereiken over de kosten, hebben Partijen het recht de Overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden, tenzij de algemene opzegtermijn op grond van deze Algemene Voorwaarden of Overeenkomst korter is.
- 14.7. Youforce is gerechtigd om direct met eindgebruikers binnen de Software te communiceren (i) voor zover dit noodzakelijk is met het oog op het waarborgen van de veiligheid en / of de kwaliteit van haar dienstverlening (ii) om mededelingen met betrekking tot onderhoud dan wel nieuwe functionaliteiten en/of producten te doen, of (iii) om aanverwante aanvullende diensten direct aan te bieden.

Toegang tot de Software

- 14.8. Voor het gebruik van de Software zal per Eindgebruiker, conform de door Youforce voorgeschreven protocollen, door Youforce en/of Klant een gebruikersnaam, een wachtwoord worden gegenereerd, waarmee de Software door een Eindgebruiker kan worden gebruikt. Deze gebruikersnaam en wachtwoord zijn niet-overdraagbaar en strikt persoonlijk. Klant en Iedere Eindgebruiker zijn verantwoordelijk voor het vertrouwelijke gebruik van gebruikersnaam, wachtwoord en voor (de gevolgen van) eventueel misbruik daarvan.

- 14.9. Youforce is gerechtigd de toegang tot de Software te blokkeren in geval van niet-geautoriseerd gebruik of misbruik van de Software door Klant en/of Eindgebruiker en/of bij onrechtmatig gebruik van de Software door derden. Indien dit met het oog op de urgentie van het geval in redelijkheid mogelijk is, zal Youforce voorafgaand aan een blokkade Eindgebruiker hierover informeren. Youforce zal wegens blokkering in voornoemde gevallen nimmer tot enige schadevergoeding jegens Eindgebruiker gehouden zijn.
- 14.10. Klant garandeert dat zij, en Eindgebruiker, bij het gebruik van de Software de volgende regels in acht nemen:
- A. Klant en Eindgebruiker zullen zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door gebruiker(s) of derden;
 - B. Klant en Eindgebruiker zullen niet de Software, (computer)netwerken of infrastructures van Youforce of andere gebruikers verstoren of beschadigen, of met betrekking daartoe overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) veroorzaken;
 - C. Klant en Eindgebruiker zullen geen toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de Software doorbreken en/of proberen te doorbreken;
 - D. Klant en Eindgebruiker zullen niets doen of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de Software dat strafbaar of onrechtmatig is jegens Youforce en/of derden;
 - E. Klant en Eindgebruiker zullen niet zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan dat verbonden is met de Software (*hacken*);
 - F. Klant en Eindgebruiker zullen op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Youforce en/of derden in verband met de Diensten;
 - G. Klant en Eindgebruiker zullen geen informatie en gegevens die Youforce in het kader van de Software verstrekt openbaar maken, vereenvoudigen of anderszins aanwenden, anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van Klant;
 - H. Het gebruik van de Software door Klant en Eindgebruiker is naar eigen inzicht en op eigen risico en Klant en Eindgebruiker zijn zelf verantwoordelijk voor eventuele schade aan een computersysteem of verlies van data voortvloeiend uit het gebruik van de Software; en
 - I. Klant is gehouden onverwijld melding aan Youforce te doen van fouten die zij ontdekt in de door Youforce ter beschikking gestelde Software.

Integraties en data uitwisselingen met derde partijen.

- 14.11. Klant kan een overeenkomst sluiten met derde partijen teneinde integraties / data-uitwisselingen aan te gaan en/of diensten af te nemen in aanvulling op de Diensten.
- 14.12. Klant zal overeenkomsten genoemd in artikel 14.11 direct aangaan met betreffende derden, waarbij Youforce (in haar hoedanigheid van leverancier van de Diensten) in geen enkele vorm een betrokken partij is. Dergelijke partijen zijn geen sub-verwerkers van Youforce en Youforce is in geen enkele vorm aansprakelijk voor het handelen van deze partijen.

- 14.13. Indien Klant kiest om de omgeving van de Software (direct) te verbinden / integreren met een derde partij, al dan niet gebruikmakend van een of meerdere koppelingen van Youforce, verleent Klant hierbij toestemming aan Youforce voor het uitwisselen van data tussen Youforce en betreffende partij voor zover dat door deze partij als benodigd is aangemerkt voor de diensten. Hieronder kan mede worden verstaan de uitwisseling van persoonsgegevens en het opslaan van toegangs- of identificatiecodes / tokens ten behoeve van het bewerkstelligen van deze data-uitwisseling / integratie.
- 14.14. Klant is verantwoordelijk voor het correct (laten) inrichten en tot stand brengen van integraties en/of data-uitwisselingen (inclusief autorisaties), al dan niet gebruikmakend van een of meerdere koppelingen van Youforce, tussen de Software en door Klant gekozen derde partij(en). Youforce is nimmer verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor het (correct) functioneren van software van Klant en / of derden die middels de koppelingen van Youforce met de Software communiceren / data uitwisselen.
- 14.15. Indien door Klant gebruik wordt gemaakt van een of meerdere koppelingen die door Youforce ter beschikking worden gesteld, wordt aan Klant voor de duur van de Overeenkomst een niet overdraagbaar, niet-exclusief en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht verleend om de koppeling te gebruiken binnen de eigen organisatie voor uitsluitend interne doeleinden. Youforce behoudt zich het recht voor om voor het gebruik van de koppelingen door Klant en/of derden partij(en), aanvullende kosten in rekening te brengen.
- 14.16. Het is Youforce toegestaan om naar eigen inzicht een aanvraag-beperking ("throttling") toe te passen op het moment dat het verkeer dat gegenereerd wordt door Klant via de koppeling het systeem van Youforce zodanig belast dat hierdoor de performance voor andere gebruikers verslechtert of wordt gehinderd.

Gevolgen beëindiging Software

- 14.17. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Klant in de gelegenheid worden gesteld om de bij het gebruik van de Software ingevoerde Gegevens te exporteren. Indien het redelijkerwijs niet mogelijk kan worden geacht voor Klant om zelf zorg te dragen voor het exporteren van de voornoemde Gegevens, kan Klant Youforce verzoeken om een eenmalige aanlevering van de Gegevens. Youforce zal de Gegevens in een algemeen gebruikelijk formaat aan Klant ter beschikking stellen zodat deze Gegevens redelijkerwijs verwerkt kunnen worden door Klant. Anders dan eventueel op grond van bepalingen van Nederlands dwingend recht aanvaardt Youforce geen bewaarplicht of bewaartermijn voor de door Klant ingevoerde data en Gegevens. Ingeval Klant niet onverwijld na het beëindigen van de overeenkomst heeft aangegeven dat hij de hiervoor genoemde overdracht van de Gegevens wenst, is Youforce gerechtigd Gegevens die met behulp van de Software worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd per direct, zonder voorafgaande mededeling, van het systeem waarop deze zijn opgeslagen, te verwijderen en te vernietigen.

- 14.18. In aanvulling op het in artikel 14.17 bepaalde, zullen Partijen in geval van beëindiging van de Overeenkomst (anders dan in geval van ontbinding door Youforce) steeds te goeder trouw samenwerken bij de eventueel door klant na afloop van de overeenkomst nog gewenste ondersteuning bij de migratie van de dienstverlening aan Klant of aan een door Klant aan te wijzen derde (*exit-periode*). Youforce kan echter niet gehouden worden om gedurende een periode langer dan 3 maanden deze medewerking te verlenen en haar inspanningen gedurende de exit- periode zijn op basis van best effort en zover commercieel (ter beoordeling van Youforce) redelijk. Een zoveel mogelijk ononderbroken beschikbaarheid van de Gegevens en Diensten staat gedurende de exit-periode centraal. Partijen zullen uiterlijk 3 maanden voor het einde van de Overeenkomst overleggen over de grootte van de inspanning die Klant van Youforce vraagt. Youforce zal de kosten die zij maakt in verband met de exit-periode op basis van nacalculatie aan Klant in rekening brengen.

Kennisgevingen

- 14.19. Informatie over nieuwe functies, prijswijzigingen of gepland onderhoud wordt verstrekt in de software, op de webpagina's van de software, op de online community of via e-mail.
- 14.20. Kennisgevingen met betrekking tot orderbevestigingen, informatie van bijzonder belang, beveiliging of privacy, worden verzonden naar het e-mailadres van de primaire contactpersoon.
- 14.21. De Klant is verantwoordelijk voor het te allen tijde verstrekken van actuele contactinformatie, met inbegrip van een primair onderhouden contact e-mail.
- 14.22. Alle kennisgevingen worden geacht te zijn verzonden en zijn onmiddellijk van kracht wanneer ze door Youforce zijn verzonden of geplaatst.

15. SOFTWARE VAN TOELEVERANCIERS

- 15.1. Indien en voor zover Youforce Software van derden aan de Klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die Software de (licentie-)voorwaarden van die derden van toepassing zijn, tenzij Partijen schriftelijke uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en Youforce om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

16. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 16.1. Op de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 16.2. Partijen zullen zich maximaal inspannen om geschillen in der minne op te lossen alvorens deze aan de rechter voor te leggen. Indien Partijen onderling niet tot een oplossing weten te komen, dan zullen alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden worden beslecht door de bevoegde rechter te Utrecht, Nederland.