

artikel 1. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbidding, offerte en overeenkomst tussen de holding Loket247 BV, en/of de aan haar gerelateerde werkmaatschappij Loket31 (hierna allen te noemen: "Loket31"), en een Opdrachtgever waarop Loket31 deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Loket31, voor de uitvoering waarvan door Loket31 derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Loket31 en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
7. Indien Loket31 niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Loket31 in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

artikel 2. Offertes en aanbiddingen

1. Alle offertes en aanbiddingen van Loket31 zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbidding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbidding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Loket31 opgegeven eisen en specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Loket31 haar offerte baseert.
3. De kosten worden bepaald door de in de offerte of aanbidding genoemde omvang van de

werkzaamheden, waarbij wordt uitgegaan van het tijdig en juist verschaffen van alle benodigde gegevens. Tenzij met de Opdrachtgever schriftelijk anders wordt overeengekomen, worden de werkzaamheden door Loket31 uitgevoerd op basis van deze gegevens.

4. Loket31 kan niet aan zijn offertes of aanbiddingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiddingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. De in een offerte of aanbidding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
6. Indien dit in de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk vermeld is, is Loket31 gerechtigd naast het tarief voor bestede uren of de vaste prijs ook andere kosten (zoals reiskosten) aan opdrachtgever in rekening te brengen.
7. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbidding opgenomen aanbod dan is Loket31 daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Loket31 anders aangeeft.
8. Wijzigingen in de aard of omvang van de uit te voeren opdracht zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen. De hieruit voortvloeiende kosten worden afzonderlijk in rekening gebracht.
9. Een samengestelde prijsopgave verplicht Loket31 niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiddingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
10. Aan een door Loket31 afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door de Opdrachtgever aan Loket31 kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Loket31 te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

artikel 3. Contractduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging

1. De overeenkomst tussen Loket31 en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Indien en voor zover de tussen Loket31 en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst een

ALGEMENE VOORWAARDEN LOKET31 B.V.

versie 2017 - 2.0 – oktober 2017

- duurovereenkomst voor een software licentie betreft, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen Loket31 en de Opdrachtgever overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- De duur van de overeenkomst voor een software licentie wordt telkens stilzwijgend met een jaar verlengd, tenzij Opdrachtgever of Loket31 de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden vóór het einde van de desbetreffende periode, tenzij een andere opzegtermijn is geöfereerd of overeengekomen.
 - Alle door Loket31 genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Loket31 bekend waren. Loket31 spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Loket31 niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt loket31 wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Loket31 dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
 - Loket31 is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Loket31 gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Loket31 en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
 - Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Loket31 de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
 - Loket31 zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
 - Loket31 heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
 - Indien door Loket31 of door Loket31 ingeschakelde medewerkers of derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden.
 - De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Loket31 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 Loket31 worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Loket31 zijn verstrekt, heeft Loket31 het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Loket31 ter beschikking heeft gesteld. Loket31 is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Loket31 is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens. De hieruit voor Loket31 voortvloeiende kosten zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht.
 - Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Loket31 zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
 - De leiding over en het dagelijks toezicht op de door het ter beschikking gesteld personeel te verrichten werkzaamheden geschieden door Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is vastgelegd.
 - Indien een overeenkomst tot het inzetten van tijdelijk personeel is aangegaan met het oog op

ALGEMENE VOORWAARDEN LOKET31 B.V.

versie 2017 - 2.0 – oktober 2017

- uitvoering door een bepaalde persoon, is Loket31 steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
14. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van het tijdelijk personeel te verzoeken (1) indien de geleverde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en opdrachtgever dit binnen vijf werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Loket31 kenbaar maakt, dan wel (2) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker of tijdelijke manager.
 15. Loket31 zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Loket31 staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands mogelijk is, vervallen de aanspraken van opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.
 16. Loket31 spant zich er voor in dat de geleverde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in dit artikel inzake vervanging.
 17. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Loket31 gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Loket31 bevoegde persoon en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Loket31 op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
 18. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Loket31 een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
 19. Indien Loket31 met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Loket31 niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de

overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

20. Indexering van offerte- en aanbiedingsprijzen vindt tweemaal per jaar plaats (1 januari en 1 juli). Het aanpassen van de loonkosten geschiedt op basis van de CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, sector particuliere bedrijven. Het aanpassen van deze en de overige kosten geschiedt maandelijks op basis van de prijsindexcijfers van de gezinsconsumptie zoals vastgesteld door het CBS.

artikel 4. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. Loket31 is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst Loket31 ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Loket31 kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is Loket31 bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Loket31 kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Loket31 op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Loket31 de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien Loket31 tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Loket31 gerechtigd tot het opeisen van een vergoeding, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Loket31 gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de

ALGEMENE VOORWAARDEN LOKET31 B.V.

versie 2017 - 2.0 – oktober 2017

- Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
- Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Loket31, zal Loket31 in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Loket31 extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Loket31 anders aangeeft.
 - In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Loket31 vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Loket31 op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

artikel 5. Overmacht

- Loket31 is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Loket31 geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Loket31 niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Loket31 of van derden daaronder begrepen. Loket31 heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Loket31 zijn verbintenis had moeten nakomen.
- Loket31 kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- Voor zoveel Loket31 ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen

respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Loket31 gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

artikel 6. Betaling en incassokosten

- Betaling dient steeds te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum, op een door Loket31 aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Loket31 aangegeven. Loket31 is gerechtigd om periodiek te factureren.
- Bezwaren tegen de juistheid van een factuur dienen binnen 8 dagen na de factuurdatum bij de Administratie van Loket31 te zijn ingediend, bij gebreke waarvan opdrachtgever wordt geacht met de gehele factuur te hebben ingestemd. Na deze termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen en heeft de opdrachtgever zijn rechten verloren.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- Loket31 heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Loket31 kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Loket31 kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
- Indien de Opdrachtgever in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever.

artikel 7. Niet-overname personeel

- De opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed

zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met Loket31, medewerkers van Loket31 of van ondernemingen waarop Loket31 ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Per geconstateerde overtreding is de opdrachtgever aan Loket31 een onmiddellijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete verschuldigd van € 20.000,-. Daarnaast kan een schadevergoeding gevorderd worden uit hoofde van wet of overeenkomst.

artikel 8. Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn

1. De door Loket31 te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd. De in dit artikel genoemde garantie is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland.
2. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan.
3. De Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen na levering schriftelijk aan Loket31 te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan Loket31 te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Loket31 in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient Loket31 in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
4. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij Loket31 opdracht gegeven heeft.
5. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
6. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Loket31 daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.
7. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
8. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Loket31 en de door Loket31 bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Indien Loket31 aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Er is uitsluitend sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Loket31, indien Loket31 bij de vervulling van haar verplichtingen fouten heeft gemaakt of nalatigheden heeft begaan, die een goed, met normale vakkennis uitgerust en met zorgvuldigheid handelende opdrachtnemer had moeten vermijden, echter uitsluitend voor zover sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Loket31.
3. Alle diensten van Loket31 worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Loket31 uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
4. Loket31 is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Loket31 is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
5. Personeel dat aan opdrachtgever ter beschikking is gesteld, werkt geheel en uitsluitend onder leiding, toezicht en verantwoordelijkheid van opdrachtgever. In dat kader is Loket31 jegens opdrachtgever niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ten gevolge van een fout van aan opdrachtgever ter beschikking gesteld personeel.
6. Indien Loket31 aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Loket31 beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 25% van het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Hierbij is de aansprakelijkheid van Loket31 in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
7. Loket31 is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van

ALGEMENE VOORWAARDEN LOKET31 B.V.

versie 2017 - 2.0 – oktober 2017

deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Loket31 aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Loket31 toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Loket31 is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen

- De aansprakelijkheid van Loket31 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever Loket31 onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Loket31 ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Loket31 in staat is adequaat te reageren. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Loket31 vervalt door het enkele verloop van 6 maanden na het ontstaan van de vordering.
- De Opdrachtgever vrijwaart Loket31 voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Loket31 toerekenbaar is. Indien Loket31 uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Loket31 zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Loket31, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Loket31 en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

artikel 10. Intellectuele eigendom

- Alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Loket31, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging van databestanden of andere

materialen is uitgesloten. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

- Indien in afwijking van artikel 10.1 Loket31 bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van Loket31 onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele eigendom het recht van Loket31 aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.

artikel 11. Veiligheid

- Opdrachtgever zal alle bepalingen van artikel 7:658 BW (bescherming tegen gevaren) onverkort in acht nemen met betrekking tot medewerkers van Loket31 die op de locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten. Opdrachtgever is jegens deze medewerkers van Loket31 in dat kader volledig aansprakelijk en zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Loket31 kenbaar maken. Opdrachtgever vrijwaart Loket31 uitdrukkelijk voor iedere aanspraak van medewerkers van Loket31 te dier zake. Indien Loket31, ondanks het hiervoor gestelde, door een medewerker aansprakelijk wordt gesteld en Loket31 in dat kader een schadevergoeding heeft moeten betalen, dan heeft Loket31 voor het gehele alsdan door haar voldane bedrag aan schadevergoeding en kosten op opdrachtgever recht van regres.

artikel 12. Beveiliging

- Indien Loket31 op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Loket31 staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de

ALGEMENE VOORWAARDEN LOKET31 B.V.

versie 2017 - 2.0 – oktober 2017

gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

2. De door of vanwege Loket31 aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten gekoppeld aan een software licentie zijn vertrouwelijk en zullen door de opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van de Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Loket31 is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

artikel 13. Software-as-a-Service (SaaS)

1. Loket31 biedt "Software as a Service (SaaS)" aan. Onder SaaS verstaat Loket31: Het op "afstand" beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur voor Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
2. Loket31 verricht de SaaS dienst slechts in opdracht van de Opdrachtgever. Het staat de opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Loket31 verleende diensten op het gebied van SaaS. Het gebruik van de SaaS-dienst is slechts voor geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie beschikbaar.
3. Loket31 kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Loket31 de Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Loket31 de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
4. Loket31 kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Loket31 is niet gehouden specifiek voor de Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
5. Loket31 kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Loket31 zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
6. Loket31 is nimmer gehouden klant een fysieke

drager te verstrekken met daarop

de in het kader van de SaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

7. Loket31 staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Loket31 zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Loket31 zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door de Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Loket31 zijn gemeld. Van een fout is alleen sprake indien de opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. De Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Loket31 kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Loket31 staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Loket31 is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel

Programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van de opdrachtgever is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen

8. De Opdrachtgever zal op basis van de door Loket31 verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Loket31 verklaart zich bereid om op verzoek van de Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Loket31 is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
9. Loket31 staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

artikel 14. Belastingen

1. Loket31 is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor het tijdelijk personeel in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-) premies voor sociale verzekeringen. Loket31 vrijwaart opdrachtgever voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met

betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Loket31 van het tijdelijk personeel (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits opdrachtgever de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan Loket31 overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Loket31 gewenst, procesvolmachten verstrekt.

artikel 15. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Loket31 partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Loket31 is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Loket31 het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Loket31 en opdrachtgever zullen alle wettelijke bepalingen en de bepalingen van de onderhavige Algemene Voorwaarden van Loket31 in acht nemen.
4. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

artikel 16. Boetebeding

1. Bij overtreding van het bepaalde in de overeenkomst en/of in deze algemene voorwaarden verbeurt opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van € 25.000,00 (zegge: vijfentwintigduizend euro) per overtreding, vermeerderd met € 2.500,00 (zegge: vijfentwintighonderd euro) per dag dat de overtreding voortduurt, dit onverminderd de bevoegdheid van Loket31 om nakoming en/of volledige schadevergoeding te vorderen.

artikel 17. Vindplaats en wijziging voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met Loket31.
3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.