



Algemene Voorwaarden

**Wolters Kluwer Tax and Accounting Nederland B.V. voor
Product Twinfield Boekhouden, Product Twinfield Samenwerken,
Product Twinfield DossierFlow en Diensten**

Versie: november 2023

Algemene voorwaarden

Wolters Kluwer Tax and Accounting Nederland B.V. voor Product Twinfield Boekhouden, Product Twinfield Samenwerken, Product Twinfield DossierFlow en Diensten

De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten met betrekking tot de hieronder genoemde producten en diensten van Wolters Kluwer Tax and Accounting Nederland B.V. De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op overige producten en diensten van Wolters Kluwer Tax and Accounting Nederland B.V. Hiervoor gelden aparte Algemene Voorwaarden.

Wolters Kluwer Tax and Accounting Nederland B.V., is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30173996, statutair gevestigd te Hoevelaken en kantoorhoudende aan de Beek 9-15 te (3871 MS) Hoevelaken.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de volgende onderdelen:

- I. **Generiek**
- II. **Hoofdstuk - Product Twinfield Boekhouden**
- III. **Hoofdstuk - Product Twinfield Samenwerken**
- IV. **Hoofdstuk - Diensten (Consultancy en Training)**
- V. **Hoofdstuk - Product Twinfield DossierFlow**

I. Generiek

Definities

In dit onderdeel van de Algemene Voorwaarden zijn een aantal begrippen gedefinieerd. Deze worden steeds met een hoofdletter geschreven en kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt. Naast deze begrippen zijn er begrippen opgenomen in de Hoofdstukken die zien op de daarin vermelde Diensten en Producten in aanvulling op de begrippen in dit onderdeel van de Algemene Voorwaarden. Sommige van die begrippen worden gebruikt in dit onderdeel van de Algemene Voorwaarden.

Onder begrippen wordt het volgende verstaan:

- Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden inclusief, Hoofdstukken die onlosmakelijk deel uitmaken van de Overeenkomst;
- Data:** alle gegevens en informatie die door of namens Klant (en/of haar klanten) worden verwerkt via de Webdienst en/of de Dienst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot persoonsgegevens en financiële gegevens, overzichten en analyses, zoals mogelijk nader uitgewerkt in een Hoofdstuk;
- Dienst(en):** de diensten die Leverancier aan Klant levert, zoals beschreven in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden;
- Eigen Data:** de door en/of met behulp van een website van Leverancier, Product en/of een Dienst door Leverancier bewerkte en/of verrijkte Data en/of door Leverancier op basis van de Data opgestelde statistieken, analyses en/of rapportages;
- Gebruiker:** een natuurlijke persoon die namens en/of ten behoeve van en onder de verantwoordelijkheid van Klant toegang krijgt tot en gebruik maakt van de Webdienst, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst;
- Hoofdgebruiker:** beheerder van een Omgeving of Zelfstandig Bedrijf met alle rechten van het Product. De Hoofdgebruiker kan Gebruikers en Service Overeenkomsten aanmaken en Producten en functionaliteiten toewijzen aan Gebruikers. De Hoofdgebruiker is gespecificeerd in het Odrachtformulier;

Eigen Data:	de door en/of met behulp van een website van Leverancier, Product en/of een Dienst door Leverancier bewerkte en/of verrijkte Data en/of door Leverancier op basis van de Data opgestelde statistieken, analyses en/of rapportages;
Gebruiker:	een natuurlijke persoon die namens en/of ten behoeve van en onder de verantwoordelijkheid van Klant toegang krijgt tot en gebruik maakt van de Webdienst, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst;
Hoofdgebruiker:	beheerder van een Omgeving of Zelfstandig Bedrijf met alle rechten van het Product. De Hoofdgebruiker kan Gebruikers en Service Overeenkomsten aanmaken en Producten en functionaliteiten toewijzen aan Gebruikers. De Hoofdgebruiker is gespecificeerd in het Opdrachtformulier;
Hoofdstuk:	Het onderdeel van de Algemene Voorwaarden met bepalingen die, naast de bepalingen van het onderdeel Generiek, specifiek gelden voor een (bepaald) Product en/of een Dienst;
IE-rechten:	alle rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede domeinnamen, bedrijfsgeheimen en knowhow en hiermee verwante rechten;
Klant:	de partij die middels indiening van het Opdrachtformulier of anderszins een Overeenkomst is aangegaan met Leverancier;
Leverancier:	Wolters Kluwer Tax and Accounting Nederland B.V.
Omgeving:	een omgeving binnen de Webdienst of een andere applicatie, waarvan Klant het 'dedicated' gebruik van Producten heeft;
Opdrachtformulier:	een door Klant ingediend formulier of opgave (digitaal of anderszins) voor het aangaan van een Overeenkomst en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen Partijen, welke wordt gevormd door het Opdrachtformulier, de Algemene Voorwaarden (onderdeel Generiek en toepasselijk(e) Hoofdstuk of Hoofdstukken) en eventuele overige schriftelijke stukken of bijlagen;
Partijen:	Leverancier en Klant;
Platform:	het platform van Leverancier waarbinnen Producten via de Webdienst in de Omgeving beschikbaar zijn ten behoeve van de bedrijfsvoering van Klant en/of Gebruikers;
Prijslijst:	de actuele prijslijst van de Producten en Diensten op de website van Leverancier, of in het geval van specifiekere Diensten vooraf overeengekomen en vastgelegd in het ondertekende Opdrachtformulier;
Product(en):	de producten die Leverancier aan Klant levert, zoals beschreven in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden, welke zijn aan te merken als Diensten;
Support:	de afdeling voor klantondersteuning van Leverancier;
Vergoeding:	de door Klant verschuldigde prijs/vergoeding voor een Product en/of Dienst, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst;
Webdienst:	toegang tot en gebruik van het Platform en/of Product via de Omgeving.

Begrippen die wel met een hoofdletter zijn geschreven, maar niet zijn gedefinieerd in dit Generieke onderdeel, zijn elders in de Algemene Voorwaarden gedefinieerd.

1. Toepasselijkheid en rangorde

- 1.1. Het onderdeel Generiek van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle overeenkomsten en rechtsverhoudingen, daaronder begrepen offertes en aanbiedingen, tussen Leverancier en Klant. Een Hoofdstuk (of Hoofdstukken) is van toepassing op het betreffende Product en/of Dienst. De toepasselijkheid van enige algemene of inkoopvoorwaarden van Klant wordt afgewezen en is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.2. De documenten die deel uitmaken van de Overeenkomst hebben de volgende rangorde: het Opdrachtformulier; eventueel aangevuld met bijzondere voorwaarden die door beide Partijen zijn overeengekomen; een toepasselijk onderdeel Hoofdstuk of Hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden; het onderdeel Generiek van deze Algemene Voorwaarden. In geval van onderlinge tegenstrijdigheid prevaleert het hoogst gerangschikte in deze rangorde.
- 1.3. Indien enige bepaling van de Overeenkomst, daaronder begrepen de Algemene Voorwaarden, nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven. Leverancier zal de nietige c.q. vernietigde bepalingen

vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

- 1.4. Leverancier heeft het recht de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Leverancier zal een wijziging tenminste 60 dagen van tevoren aan Klant mededelen. Een wijziging wordt geacht door Klant te zijn geaccepteerd en treedt op de door Leverancier aangegeven datum in werking, tenzij Klant binnen 30 dagen na de mededeling schriftelijk aan Leverancier mededeelt de wijziging niet te accepteren. In dat geval kan ieder van de Partijen de Overeenkomst schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.
- 1.5. Indien Leverancier een nieuwe Dienst of Product ontwikkelt, is Leverancier gerechtigd een nieuw Hoofdstuk toe te voegen aan deze Algemene Voorwaarden, zonder dat het in artikel 1.4 bepaalde van toepassing is. Een nieuw Hoofdstuk zal toepasselijk zijn als Klant op basis van een Opdrachtformulier de nieuwe Dienst of Product afneemt.
- 1.6. Wijzigingen van ondergeschikt belang, waar onder begrepen kennelijke verschrijvingen, evidente omissies en overige wijzigingen van vergelijkbare aard in de artikel 1.1 genoemde documenten, kunnen te allen tijde worden doorgevoerd zonder dat het in artikel 1.4 bepaalde van toepassing is.

2. De Webdienst

- 2.1. Leverancier verleent Klant de Webdienst overeenkomstig de voorwaarden van de Overeenkomst op basis van een inspanningsverbinde. Het gebruik van de Webdienst en resultaten daarvan zijn voor risico van Klant.
- 2.2. Op voorwaarde dat Klant voldoet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder in ieder geval zijn betalingsverplichtingen, verleent Leverancier aan Klant een beperkt, persoonlijk, herroepbaar, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om op afstand toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Webdienst, in overeenstemming met de Overeenkomst.
- 2.3. De Webdienst is een generieke Dienst. Voor zover niet uitdrukkelijk schriftelijk anderszins is overeengekomen, is Leverancier niet verplicht bepaalde specifieke eigenschappen of functionaliteit van de Webdienst in stand te houden, te wijzigen of toe te voegen.
- 2.4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Leverancier ertoe niet gehouden en garandeert zij evenmin dat de Webdienst vrij van gebreken is en zonder onderbrekingen zal werken. Het niet of gebrekkig functioneren van de Webdienst kan (onder andere) worden veroorzaakt door een storing in de internet- of telefoonverbinding, door virussen of fouten/gebreken bij Klant of andere omstandigheden. Leverancier zal zich inspannen (eventuele) gebreken in de Webdienst adequaat te verhelpen. Klant begrijpt en aanvaardt dat Leverancier bij de Webdienst gebruik maakt van diensten van toeleveranciers. Klant aanvaardt dat Leverancier zich op contractuele afspraken met die toeleveranciers kan beroepen en aanvaardt dat een tekortkoming zijdens die toeleverancier te allen tijde als overmacht van Leverancier kwalificeert.
- 2.5. Om gebruik van de Webdienst mogelijk te maken, staat Klant er jegens Leverancier voor in en is Klant er verantwoordelijk voor dat i) de informatie die Klant bij het indienen van een Opdrachtformulier en/of het aanmaken van de Omgeving en/of gebruik door Gebruikers, verstrekt correct, volledig en actueel is, en ii) dat Klant de informatie bijwerkt indien daarin veranderingen optreden. Klant zal een wijziging in contactpersonen zijdens Klant (waaronder die als in het Opdrachtformulier en een Hoofdstuk gespecificeerd) tijdig aan Leverancier doorgeven en doorvoeren via het Platform. Klant is te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor al het gebruik dat van de Webdienst wordt gemaakt.
- 2.6. De inloggegevens zijn persoonsgebonden gegevens en kunnen derhalve niet zonder schriftelijke toestemming van Leverancier gedeeld worden met, gebruikt worden door of overgedragen worden aan derden. Klant noch Gebruiker is gerechtigd derden toegang tot de Webdienst te verschaffen, behoudens een andersluidend wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel.
- 2.7. Leverancier mag ervan uitgaan dat Klant en/of Gebruiker ook daadwerkelijk degene is die zich aanmeldt met inloggegevens. Zodra Klant weet of kan vermoeden dat inloggegevens niet langer geheim zijn of dat sprake is van misbruik van de Webdienst, dient Klant onmiddellijk het wachtwoord te wijzigen en Leverancier daar onverwijld van in kennis te stellen. Verder heeft Klant de verplichting om zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals het periodiek veranderen van inloggegevens.
- 2.8. Klant blijft rechthebbende van de met behulp van de Webdienst opgeslagen, bewerkte, verwerkte of anderszins ingevoerde Data. Klant en zijn Gebruikers bepalen zelf welke Data met behulp van de Webdienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. Leverancier heeft geen kennis van deze Data. Klant blijft daarom zelf verantwoordelijk voor de door haar ingevoerde Data, archivering en bewaartermijnen. Leverancier is derhalve niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de door of namens Klant ingevoerde Data.

3. Support

- 3.1. Alleen de Hoofdgebruiker heeft toegang tot Support.
- 3.2. Alle andere Gebruikers die geen Hoofdgebruiker zijn, dienen al hun (support)vragen te stellen aan de Hoofdgebruiker.
- 3.3. Leverancier verlangt dat de Hoofdgebruiker bepaalde trainingen heeft gevolgd en succesvol heeft afgerond. Tevens dient de Hoofdgebruiker de opgedane kennis en vaardigheden actueel en up-to-date te houden.
- 3.4. Hoofdgebruiker geeft indien nodig Support toegang tot de Omgeving om wijzigingen door te voeren op verzoek en onder verantwoordelijkheid van de Hoofdgebruiker.
- 3.5. Indien een ander dan Hoofdgebruiker toch toegang heeft verkregen tot Support, is Support gerechtigd, nadat de Hoofdgebruiker daarover is geïnformeerd, kosten in rekening te brengen voor de verkregen Support. Dit geldt ook als de Hoofdgebruiker over een bepaalde periode niet beschikbaar is, blijkt geeft van onvoldoende kennis of ten gevolge van het niet up-to-date houden van kennis en vaardigheden.

4. Diensten

- 4.1. Klant kan een aanvraag doen voor Diensten via het Opdrachtformulier.
- 4.2. Aanbiedingen van Leverancier voor Diensten verliezen hun geldigheid na verloop van 14 dagen na dagtekening, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
- 4.3. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn (aanbieding voor) Diensten baseert. Indien die gegevens niet juist of volledig blijken te zijn, heeft Leverancier het recht om de Overeenkomst te wijzigen of per direct op te zeggen.
- 4.4. Het leveren van Diensten kan pas aanvangen nadat Klant het Opdrachtformulier heeft ondertekend.
- 4.5. Leverancier zal zich ervoor inspannen dat zij de Diensten als goed opdrachtnemer en overeenkomstig de Overeenkomst verleent. Diensten worden verleend op basis van een inspanningsverplichting, ook als Leverancier een bepaald resultaat heeft toegezegd. Het gebruik van de Dienst en de resultaten daarvan is voor risico van Klant.
- 4.6. Indien sprake is van wijzigingen of aanvullingen die tot gevolg hebben dat de omvang van de overeengekomen Diensten verandert, bijvoorbeeld bij meerwerk, zullen de daaruit eventueel voortvloeiende extra werkzaamheden vergoed worden overeenkomstig de Prijslijst die alsdan geldt. Klant aanvaardt tevens dat door dergelijke aanvullingen of wijzigingen, de planning en/of voltooiing van de Diensten, alsmede de wederzijdse verantwoordelijkheden kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nooit grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.
- 4.7. Eventuele (leverings)termijnen gelden nimmer als fataal, behoudens indien uitdrukkelijk als zodanig schriftelijk overeengekomen.
- 4.8. Als Partijen zijn overeengekomen dat de Diensten gefaseerd worden verleend, is Leverancier gerechtigd de aanvang van een fase uit te stellen tot Klant het resultaat van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.9. Leverancier is uitsluitend gehouden de aanwijzingen van Klant met betrekking tot Diensten op te volgen als dat van tevoren schriftelijk is overeengekomen, de uitvoering daarvan, geen extra werkzaamheden met zich meebrengt en de aanwijzingen redelijk zijn en tijdig zijn gegeven.
- 4.10. Als is overeengekomen dat de Diensten door een bepaalde persoon worden verleend, is Leverancier niettemin bevoegd deze persoon te vervangen door een andere persoon.
- 4.11. Klant dient alle voor de uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, informatie, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers volledig, deugdelijk en tijdig (op eerste verzoek van Leverancier) aan Leverancier ter beschikking te stellen en alle medewerking te verlenen, zowel vóór als tijdens de Overeenkomst. Voorts dient Klant alle voorzieningen te treffen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst en daarvoor de noodzakelijke faciliteiten ter beschikking te stellen.
- 4.12. Indien Klant de in dit artikel genoemde verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is Leverancier gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te schorten en/of eventuele extra kosten aan Klant in rekening te brengen volgens de actuele Prijslijst. Een en ander onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 4.13. De bewijslast dat de Diensten en/of resultaten ervan niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van Leverancier mag worden verwacht, ligt geheel bij Klant, onverminderd het recht van Leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

5. Privacy en geheimhouding

5.1. Klant en Leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de Partijen als zodanig zijn aangeduid. De Data, de Eigen Data, de Producten en het Platform worden in ieder geval als zodanig beschouwd.

De hiervoor genoemde verplichting tot geheimhouding geldt niet indien de vertrouwelijke gegevens:

- i. van algemene bekendheid zijn, zonder dat dit veroorzaakt is doordat de onderhavige geheimhoudingsplicht is geschonden;
- ii. door de andere Partij zelfstandig ontwikkeld is zonder gebruikmaking van deze gegevens;
- iii. door de andere Partij rechtmatig van een derde is verkregen en welke derde niet aan een soortgelijke geheimhoudingsverplichting is gebonden; of
- iv. openbaar dient te worden gemaakt op grond van wet- of regelgeving, een rechterlijke uitspraak of een uitspraak van een regelgevende instantie.

Partijen verplichten zich de in dit lid bedoelde gegevens uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van deze Overeenkomst. Partijen verplichten zich om personen die door hen worden ingezet bij de uitvoering van deze Overeenkomst dezelfde verplichtingen op te leggen als hierboven opgenomen.

5.2. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, zal Leverancier persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voor Klant verwerken. Deze verwerking vindt plaats in overeenstemming met de verwerkersovereenkomst, het Privacy Statement, de AVG en andere relevante regelgeving. Partijen komen overeen dat, voor zover Leverancier persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Klant, Leverancier aan te merken is als de verwerker in de zin van de AVG en Klant als de verwerkingsverantwoordelijke. Leverancier zal in dat geval alleen persoonsgegevens verwerken in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst met Klant, in opdracht van Klant dan wel op basis van een gerechtvaardigd belang. Daartoe zullen Partijen een verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 AVG sluiten via het Opdrachtformulier. Indien er om wat voor reden dan ook geen verwerkersovereenkomst tussen Partijen tot stand komt, dient het bepaalde in dit artikel als zodanig te worden beschouwd.

5.3. Leverancier mag te allen tijde Data, mede ten behoeve van productverbetering, in geanonimiseerde vorm gebruiken voor statistische en analytische doeleinden, ook na het einde van de Overeenkomst (om welke reden dan ook) en zonder dat dit gebruiksrecht herroepelijk is of vatbaar voor ontbinding of opzegging.

5.4. Klant garandeert dat hij volledig aan alle toepasselijke wettelijke verplichtingen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de verplichtingen uit de AVG, voldoet ten aanzien van de Data. Klant staat er jegens Leverancier voor in dat deze Data niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op rechten van derden. Tevens garandeert Klant dat zij gerechtigd is om Data aan Leverancier te verstrekken. Klant vrijwaart Leverancier volledig tegen alle claims van derde partijen, die op enigerlei wijze (direct of indirect) voortvloeien uit en/of verband houden met de Data.

5.5. De informatiebeveiliging zal beantwoorden aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Leverancier zal passende technische en organisatorische maatregelen bieden ter bescherming van de door haar ten behoeve van de Klant verwerkte (persoons)gegevens. Tevens zal Leverancier werknemers en andere personen die ten behoeve van hen werkzaamheden verrichten, verplichten tot geheimhouding met betrekking tot de gegevens waarvan zij kennis kunnen nemen. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde up-to-date antivirus-programmatuur in werking hebben.

6. Data

6.1. Leverancier behoudt zich het recht voor om Data te wijzigen, te weigeren, te blokkeren of te verwijderen uit de Webdienst indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is, zonder dat dit op enigerlei wijze kan leiden tot enig recht op schadevergoeding en/of aansprakelijkheid van Leverancier. Leverancier zal voorgaande slechts doen na een schriftelijke melding aan en toestemming van Klant, tenzij in noodgevallen redelijkerwijs geen toestemming gevraagd kan worden. Van een noodgeval in de voorgaande volzin is in ieder geval sprake indien het nalaten van direct wijzigen, weigeren of verwijderen van Data in strijd is met een wettelijk voorschrift, een rechterlijk bevel, dit een bedreiging kan vormen voor de continuïteit van één der Partijen of deze Data (mogelijk) inbreuk maakt op enig recht van een derde of anderszins onrechtmatig is. Tevens behoudt Leverancier zich het recht voor om Data te kopiëren indien de beveiliging van de Webdienst daartoe aanleiding geeft.

6.2. Indien Leverancier door een derde partij op de hoogte wordt gesteld van dergelijke inbreuk makende of onrechtmatige

Data dan is Leverancier tevens gerechtigd de persoonsgegevens van Klant of Gebruiker te verstrekken aan deze derde en/of de bevoegde instanties. Leverancier zal Klant in dat geval informeren, tenzij dit Leverancier van rechtswege is verboden of anderszins niet vrijstaat.

- 6.3. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de juistheid of rechtmatigheid van door Gebruikers ingevoerde Data of de nakoming van (boekhoudkundige regels) door Gebruikers. Foutieve boekingen door Gebruikers worden niet als zodanig door de Webdienst herkend en zullen daardoor onjuist worden verwerkt en opgeslagen.
- 6.4. Leverancier kan Data onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

7. Prijzen en betaling

- 7.1. De Vergoedingen voor het gebruik van de Webdienst, Producten en/of Diensten zijn exclusief BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen en belastingen. Betalingen dienen te worden voldaan in Euro's.
- 7.2. Leverancier is gerechtigd de Vergoedingen aan te passen. Leverancier zal een aanpassing tenminste 45 dagen van tevoren aan Klant mededelen. De aanpassing wordt geacht door Klant te zijn geaccepteerd en treedt op de door Leverancier aangegeven datum in werking. Accepteert Klant de aanpassing niet, dan dient Klant de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, uiterlijk 1 kalendermaand vóór de datum waarop de aanpassing in werking treedt. Het recht op tussentijdse beëindiging als bedoeld in dit artikel geldt niet in geval van verlaging van de Vergoeding.
- 7.3. Klant zal zijn medewerking verlenen aan betaling van het verschuldigde door middel van automatische incasso. Leverancier incasseert de factuurbedragen binnen 14 dagen na factuurdatum middels automatische incasso. Als Klant bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dat binnen 14 dagen na de factuurdatum aan Leverancier schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd en onderbouwd bezwaar te maken. Als binnen deze termijn geen bezwaar wordt gemaakt op voorgemelde wijze staat de verschuldigdheid van het factuurbedrag daarmee vast. Bij niet tijdige of volledige betaling is Klant direct in verzuim, zonder dat voorafgaande sommatie of ingebrekestelling is vereist.
- 7.4. Met betrekking tot de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 7.5. Leverancier kan terzake een Dienst verlangen dat Klant een voorschot voldoet en/of dat steeds vóór de aanvang van een Dienst of het betreffende onderdeel daarvan, de ter zake verschuldigde betaling door Leverancier is ontvangen.
- 7.6. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Leverancier onverlet.
- 7.7. Leverancier is gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten totdat Klant aan al zijn opeisbare verplichtingen heeft voldaan, zulks onverlet de uitoefening van overige rechten die aan Leverancier toekomen op grond van de wet of de Overeenkomst.
- 7.8. Op alle Producten en Diensten zijn van toepassing de bijbehorende prijzen zoals opgenomen in de actuele Prijslijst.

8. IE-rechten

- 8.1. Alle IE-rechten met betrekking tot Platform, Omgeving, Producten, Diensten, Webdienst en de Eigen Data, waaronder begrepen het functioneel en technisch ontwerp, de vormgeving, de programmering, de databaseopbouw, de gebruiksmogelijkheden en de broncode van de Webdienst, en alle daarmee verband houdende documenten en knowhow berusten uitsluitend bij Leverancier en/of haar licentiegever(s). De levering door Leverancier of het gebruik door Klant van enige Dienst of Product heeft geen overdracht van enig IE-recht aan Klant tot gevolg.
- 8.2. Alle IE-rechten met betrekking tot de Data berusten bij Klant en/of diens licentiegever(s). Door gebruik te maken van de Webdienst verleent Klant Leverancier een royaltyvrije, onbezwaarde, sublicentieerbare, niet-exclusieve licentie voor het gebruiken en reproduceren van de Data voor het beoogde doel zoals voortvloeit uit de Overeenkomst, waaronder mede begrepen het opstellen door Leverancier van statistieken en rapportages, en het analyseren van de Data als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is deze licentie te verlenen aan Leverancier.
- 8.3. Klant stemt ermee in dat Leverancier in reclame-uitingen en brochures vermeldt dat zij samenwerkt met Klant en daarbij de naam en het logo van Klant gebruikt.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. De aansprakelijkheid van Leverancier voor een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of enig ander handelen of nalaten door Leverancier, diens werknemers of door haar ingeschakelde derden, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, alsmede enige vrijwaringsverplichting van Leverancier, is te allen tijde beperkt tot de vergoeding van directe schade. Per kalenderjaar is de totale, cumulatieve aansprakelijkheid voor voornoemde directe schade beperkt tot een bedrag van ten hoogste het totaal van de door Klant voor dat jaar verschuldigde en daadwerkelijk betaalde Vergoeding. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, dan is dit bedrag gesteld op het totaal van de door Klant verschuldigde en daadwerkelijk betaalde Vergoedingen voor één jaar.
- 9.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- zaakschade;
 - redelijkerwijs gemaakte onkosten die Klant zou moeten maken om ervoor te zorgen dat de prestaties van Leverancier in overeenstemming zijn met de Overeenkomst; deze alternatieve schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door Klant is ontbonden (waaronder begrepen een ontbinding door de bevoegde rechter ten behoeve van Klant) (artikel 6:265 BW);
 - redelijkerwijs door Klant gemaakte onkosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, voor zover de vaststelling verband houdt met directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
 - redelijkerwijs gemaakte onkosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover Klant kan aantonen dat deze onkosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade in de zin van deze Overeenkomst.
- 9.3. Leverancier is niet aansprakelijk voor andere schade dan directe schade zoals omschreven in artikel 9.2, waaronder gevolgschade voortvloeiend uit of in verband met de Overeenkomst, met inbegrip van, zonder enige beperking, verlies van content, gegevens informatie of Data, winstderving, omzetcerving, verlies van verwachte besparingen en overige soortgelijke financiële verliezen zoals verlies van goodwill of goede naam of andere incidentele, indirecte schade, of schadevergoeding bij wijze van straf of voorbeeld, van welke aard dan ook, ongeacht de vraag of Klant Leverancier in kennis heeft gesteld van dergelijke mogelijke schade, schadevergoeding of verlies.
- 9.4. Naast Leverancier kan iedere vennootschap die tot dezelfde groep als Leverancier behoort en iedere werknemer en hulppersoon van Leverancier zich op de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 9.1 beroepen.
- 9.5. De in dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de wet dwingendrechtelijk bepaalt dat aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten of beperkt, dan wel de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier of diens leidinggevendenden ("eigen handelen").
- 9.6. Dit artikel blijft van kracht na het einde of de beëindiging van de Overeenkomst, onverlet overige bepalingen van de Overeenkomst die na het einde of de beëindiging van de Overeenkomst van kracht blijven.

10. Overmacht

- 10.1. Onder overmacht wordt mede verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Leverancier geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Leverancier niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: synflood, netwerkaanval, storingen in verbinding met internet, social engineering en cyber crime (zoals DDOS of Ransomware aanval), en/of telefoon, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, onderbrekingen van de toelevering van elektriciteit, en in het geval dat Leverancier door zijn eigen toeleveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld, waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden geleverd.
- 10.2. Leverancier kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 60 dagen, dan is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij, mits zij hun voornemen om tot beëindiging over te gaan ten minste 14 dagen van tevoren hebben medegedeeld en Leverancier de nakoming van de Overeenkomst in de tussentijd niet heeft hervat.

11. Vrijwaring

- 11.1. Klant is jegens Leverancier aansprakelijk voor en vrijwaart Leverancier volledig tegen, alle schade en kosten die
- 11.1. Klant is jegens Leverancier aansprakelijk voor en vrijwaart Leverancier volledig tegen, alle schade en kosten die Leverancier lijdt of maakt ten gevolge van vorderingen van derden die het gevolg zijn van (i) een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Klant en/of Gebruikers, (ii) enig handelen van Klant of Gebruikers bij het gebruik van de Webdienst en/of de Dienst, waaronder een onrechtmatige opslag of uitwisseling van Data, of (iii) van een onrechtmatige daad. Klant vrijwaart Leverancier ook tegen alle schade en kosten ten gevolge van en/of gerelateerd aan handelingen door Gebruikers en claims van derden dienaangaande. Alle door Leverancier gemaakte kosten en geleden schade die op enige wijze verband houdt met dergelijke aanspraken van derden zullen door Klant worden vergoed.
- 11.2. Klant vrijwaart Leverancier eveneens voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek in de dienstverlening die door Klant aan een derde is geleverd en die mede bestond uit door of via de Webdienst geleverde gegevens, zaken, materialen of resultaten, waaronder gegenereerde rapporten, tenzij de door of via de Webdienst geleverde gegevens, zaken, materialen of resultaten aantoonbaar door de Webdienst zijn aangepast.

12. Duur en beëindiging

- 12.1. De Overeenkomst treedt in werking op het moment dat Klant het Opdrachtformulier heeft ingediend of duidelijk een (andere) ingangsdatum is overeengekomen.
- 12.2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode zoals gedefinieerd op het Opdrachtformulier al dan niet verwijzend naar het specifieke Hoofdstuk of Hoofdstukken. Bij gebreke van een aldus overeengekomen periode wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van een jaar. Een recht op (tussentijdse) opzegging door Klant is uitgesloten.
- 12.3. Behoudens opzegging door Klant uiterlijk een maand voor het eind van de overeengekomen duur wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, met het recht van Klant of Leverancier de Overeenkomst na verlenging te beëindigen middels schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Beëindiging van de Overeenkomst geschiedt altijd tegen het eind van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin wordt opgezegd. Een voorbeeld ter verduidelijking: Klant zegt op 26 april de Overeenkomst op, dan eindigt de Overeenkomst op 31 mei.
- 12.4. Onverminderd enig ander recht van Partijen, is ieder der Partijen bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien:
- aan de andere Partij voorlopige of definitieve surséance van betaling wordt verleend;
 - het faillissement van een der Partijen is aangevraagd;
 - beslag is gelegd op (een deel van) de goederen van de andere Partij; en/of
 - op de andere Partij een soortgelijke maatregel naar buitenlands recht van toepassing is;
 - de andere Partij anderszins haar activiteiten heeft gestaakt; en/of
 - sprake is van een toerekenbare tekortkoming door de andere Partij en de andere Partij ondanks ingebrekestelling in verzuim blijft.
- 12.5. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden wegens een tekortkoming van één der Partijen zullen de prestaties die Klant op het moment van ontbinding reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 12.6. Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, kan Leverancier de Overeenkomst of een deel daarvan beëindigen middels opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 12.7. Indien de zeggenschap over Klant of partner geheel of gedeeltelijk overgaat naar een andere partij, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst of een gedeelte daarvan te beëindigen middels opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 12.8. Artikelen die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de Overeenkomst.

13. Exit voorwaarden en exit Vergoedingen

- 13.1. Indien en zodra de Overeenkomst om wat voor reden dan ook eindigt:
- heeft Klant en/of Gebruiker geen toegang meer tot de Webdienst;
 - eindigt het recht van Klant en/of Gebruiker om gebruik te maken van de Webdienst en zal Klant en/of Gebruiker ieder gebruik van de Webdienst onmiddellijk staken en gestaakt houden;
 - zal Leverancier de Omgeving en Data, een Service Overeenkomst daaronder begrepen, niet langer behouden of beschikbaar stellen, tenzij Partijen vooraf andersluidende schriftelijke afspraken hebben gemaakt;
- 13.2. Bij het einde van de Overeenkomst of een Product zal Leverancier op kosten van Klant en/of Gebruiker de audit-file(s) of bepaalde bestanden of gegevens in de Omgeving of de desbetreffende Service Overeenkomst in een algemeen leesbaar bestandsformaat aan Klant en/of Gebruiker ter beschikking stellen, mits Klant of Gebruiker daartoe tijdig voor het einde van de Overeenkomst of het desbetreffende Product een verzoek heeft gedaan en tussen Partijen overeenstemming is bereikt over de voorwaarden.

14. Slotbepalingen

- 14.1. Klant dient Leverancier in staat te stellen om aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen, onder andere krachtens toepasselijke sanctiewetgeving, te voldoen. Dit betekent o.a. dat Klant Leverancier alle informatie verstrekt die Leverancier nodig heeft om onderzoek te doen naar de identiteit van Klant en de identiteit van de UBO (Ultimate Beneficial Owner) van Klant. Klant dient aan dit onderzoek zijn/haar volledige medewerking te verlenen. Mocht Klant hieraan niet voldoen dan is Leverancier gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige vergoeding.
- 14.2. Klant mag onze Diensten of Producten alleen gebruiken waarvoor deze zijn bedoeld. Klant mag geen misbruik (laten) maken van de Diensten of Producten, bijvoorbeeld door het plegen van strafbare feiten of andere activiteiten die schadelijk kunnen zijn voor de reputatie van Leverancier.
- 14.3. Klant is er mee akkoord dat Leverancier de op grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen, zonder instemming van Klant, aan een derde kan overdragen. Indien Klant de op grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen wil overdragen aan een derde, dan is schriftelijke instemming van Leverancier vereist.
- 14.4. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 14.5. Geschillen die voortvloeien uit of ontstaan in verband met de Overeenkomst, worden bij, uitsluiting van iedere andere rechter in eerste instantie, voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam, tenzij door (inter)nationale rechtsregels dwingend anders wordt voorgeschreven.
- 14.6. De toepasselijkheid, voor zover van belang, van het Weens Koopverdrag (Convention on the International Sales of Goods, 1980) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

II. Hoofdstuk - Product Twinfield Boekhouden

De in dit Hoofdstuk - Product Twinfield Boekhouden opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen in het onderdeel Generiek van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing specifiek op het Product Twinfield Boekhouden. In geval van conflict tussen de bepalingen in het onderdeel Generiek en de bepalingen in dit Hoofdstuk, prevaleren de laatste bepalingen.

Definities

In dit Hoofdstuk zijn een aantal Product-specifieke begrippen gedefinieerd. Deze worden steeds met een hoofdletter geschreven en kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt. Onder deze begrippen wordt het volgende verstaan:

Accountant:	een accountants- of administratiekantoor of een ander financiële dienstverlener die een Overeenkomst heeft met Leverancier en Administraties voert voor Cliënt;
Accountantgebruiker:	een Gebruiker van een Accountant, die toegang heeft tot de Omgeving en één of meerdere Administraties;
Administratie:	een boekhouding die wordt gevoerd met gebruikmaking van de Webdienst, waarvan de Hoofdgebruiker beheerder is.
Cliëntgebruiker:	een Gebruiker van een Cliënt die toegang heeft tot één of meerdere door Accountant voor die Cliënt-gevoerde Administraties of een Gebruiker van een Zelfstandig Bedrijf die toegang heeft tot één of meerdere door dat Zelfstandig Bedrijf gevoerde Administraties;
Cliënt:	een natuurlijke of rechtspersoon die klant is van Accountant, waarvoor Accountant één of meerdere Administraties voert in de Omgeving;
Hoofdgebruiker:	beheerder van een Omgeving van Accountant of Zelfstandig Bedrijf met alle rechten van het Product. De Hoofdgebruiker kan Administraties aanmaken en Cliëntgebruikers en Accountantgebruikers, Producten en functionaliteiten toewijzen. De Hoofdgebruiker is gespecificeerd in het Opdrachtformulier;
Support:	digitale of telefonische ondersteuning bij het gebruik van de Webdienst;
Zelfstandig Bedrijf:	de rechtspersoon niet-zijnde Accountant die rechtstreeks Producten afneemt bij Leverancier en daartoe een Overeenkomst met Leverancier sluit;

Begrippen die wel met een hoofdletter zijn geschreven, maar niet zijn gedefinieerd in dit Hoofdstuk, zijn elders in de Algemene Voorwaarden gedefinieerd.

15. Gebruik en looptijd

- 15.1. De Omgeving wordt beheerd door een Hoofdgebruiker, zulks onder verantwoordelijkheid en voor risico van degene aan wie de Omgeving toebehoort. Een Zelfstandig Bedrijf kan ook toegang krijgen tot de Webdienst, waarbij de Administratie wordt beheerd in een Omgeving. De Cliënt zal een wijziging in de persoon van de Hoofdgebruiker en andere wijzigingen die van wezenlijk belang zijn voor de levering van het Product tijdig aan Leverancier doorgeven en doorvoeren via het Platform.
- 15.2. De Cliënt heeft een Product dat recht geeft op toegang tot maximaal 5 Administraties in de Omgeving van de Accountant. Bij toegang tot elke extra 5 Administraties of gedeelte, wordt een extra Cliëntgebruiker in rekening gebracht van het toepasselijke Product. Indien een Zelfstandig Bedrijf c.q. de Accountant dit gewijzigde gebruik niet aanpast in de Administratie is Leverancier gerechtigd dat te doen. In geval de Cliënt rechtstreeks een Product wil afnemen, dan dient Cliënt daartoe een Overeenkomst met Leverancier aan te gaan middels het Opdrachtformulier.
- 15.3. Indien het actuele en/of daadwerkelijke gebruik van het Product, waaronder in ieder geval begrepen (i) het aantal Gebruikers (zoals Cliëntgebruiker, Accountantgebruiker of Hoofdgebruiker) en/of (ii) de gebruiksomvang (zoals Omgeving en/of Administratie) niet overeenstemt met het bepaalde in het Opdrachtformulier of dit Hoofdstuk, is Leverancier gerechtigd een extra Vergoeding in rekening te brengen. De bewijslast hiervan ligt niet bij Leverancier. Behoudens door Klant te leveren tegenbewijs zal het door Leverancier gemeten daadwerkelijke, actuele gebruik als volledig bewijs gelden.
- 15.4. De looptijd van elk nieuw Product of elke Administratie is minimaal twaalf achtereenvolgende kalendermaanden en is daarna maandelijks opzegbaar.

16. Gebruik Webdienst door Accountant

- 16.1. Een Hoofdgebruiker van Accountant mag uitsluitend Administraties, Accountantgebruikers en Cliëntgebruikers aanmaken binnen de Omgeving en dient in de Omgeving te registreren tot welke Administratie ieder van de Accountantgebruikers en Cliëntgebruikers toegang heeft en welk Product voor elk van de Accountantgebruikers en Cliëntgebruikers geldt.
- 16.2. De Accountant mag zelf, middels haar Hoofdgebruiker, uitsluitend eigen functionarissen, werknemers en personen die bij Accountant werkzaam zijn als Accountantgebruiker registreren.
- 16.3. Leverancier is bevoegd een Accountantgebruiker af te sluiten van alle Administraties in de Omgeving als aannemelijk is dat die Accountantgebruiker niet voldoet aan de voorwaarde van artikel 16.2.
- 16.4. Leverancier is bevoegd een Accountantgebruiker of Cliëntgebruiker af te sluiten van alle Administraties in de Omgeving als deze toegang heeft tot meer Administraties dan het aantal Administraties waarvoor Producten voor de Accountantgebruiker of Cliëntgebruiker in de Omgeving zijn geregistreerd. Deze bevoegdheid staat niet in de weg aan de bevoegdheid van Leverancier uit hoofde van artikel 16.3.
- 16.5. Accountant is verantwoordelijk voor de tijdige verwijdering uit de Omgeving van Administraties en Producten die niet langer door Accountant worden gebruikt en is de Vergoeding voor het gebruik van deze Administraties en Producten verschuldigd over de periode tot zij, met inachtneming van de overeengekomen looptijd, uit de Omgeving zijn verwijderd.
- 16.6. Accountant is tevens verantwoordelijk voor de tijdige verwijdering uit de Omgeving van Clientgebruikers waarvan het Product is geëindigd en is de vergoeding voor hun Product(en) verschuldigd over de periode tot zij uit de Omgeving zijn verwijderd, afgerond tot een volledige kalendermaand.

17. Gebruik Webdienst door Zelfstandig Bedrijf met eigen Omgeving

- 17.1. Hoofdgebruiker van Zelfstandig Bedrijf mag uitsluitend Administraties en Cliëntgebruikers aanmaken binnen de Omgeving en dient in de Omgeving te registreren tot welke Administratie elke Gebruiker toegang heeft en welk Product voor elk van de Cliëntgebruikers geldt.
- 17.2. Zelfstandig Bedrijf mag zelf, middels haar Hoofdgebruiker, uitsluitend eigen functionarissen, werknemers en personen die bij Zelfstandig Bedrijf werkzaam zijn als Cliëntgebruikers (doen) registreren. Zelfstandig Bedrijf dient des verzocht aan te tonen en draagt de bewijslast dat een Cliëntgebruiker aan deze voorwaarde voldoet.

18. Gebruik Webdienst door Zelfstandig Bedrijf in Omgeving

- 18.1. Leverancier zal op schriftelijk of digitaal verzoek van Zelfstandig Bedrijf Administraties, Cliëntgebruikers en Abonnementen Producten aanmaken, of uit de Webdienst verwijderen.
- 18.2. Met uitzondering van het bepaalde in artikel 16.2 mag Zelfstandig Bedrijf uitsluitend eigen functionarissen, werknemers en personen die bij Zelfstandig Bedrijf werkzaam zijn als Cliëntgebruikers (doen) registreren. Zelfstandig Bedrijf dient des verzocht aan te tonen en draagt de bewijslast dat een Cliëntgebruiker aan deze voorwaarde voldoet.

19. Vergoedingen en betaling

- 19.1. De vergoedingen voor Twinfield Boekhouden worden berekend op maandbasis en zijn per maand achteraf verschuldigd. Daarnaast kan sprake zijn van een additionele, op basis van feitelijk gebruik berekende vergoeding voor het gebruik van bepaalde specifieke functies. De Vergoeding wordt berekend over het maximale aantal Administraties en Gebruikers. De eerste maand waarin hij het product heeft aangeschaft, wordt de vergoeding pro-rato berekend.
- 19.2. Leverancier is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het bewaren van Data na beëindiging van de Overeenkomst. Partijen dienen voor het einde van de Overeenkomst nadere afspraken te hebben gemaakt over de voorwaarden. Leverancier bewaart de data tenminste 6 maanden als de overeenkomst door faillissement van Klant wordt beëindigd.
- 19.3. Op alle Producten en Diensten zijn van toepassing de bijbehorende prijzen zoals opgenomen in de actuele Prijslijst.

20. Fair Use Policy

- 20.1. Leverancier hanteert een Fair Use Policy inhoudende dat Leverancier geen vaste norm hanteert voor de hoeveelheid gegevens, transacties en stambestanden die bij het gebruik van de Webdienst mogen verwerken, evenwel niet inhoudende dat een onbeperkt gebruik van de Webdienst is toegestaan.
- 20.2. Bij een hoger dan gemiddeld data en/of onredelijk gebruik van een Administratie ten opzichte van de Vergoeding, zal Leverancier Klant daarvan in kennis stellen en een maandvergoeding op basis van het daadwerkelijk gebruik in rekening brengen, met ingang van de maand volgend op de maand waarin de Klant is geïnformeerd. Als Klant niet bereid is tot betaling van de aangepaste vergoeding, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen middels opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.
- 20.3. Bij het einde van de Overeenkomst of een Product zal Leverancier op kosten van Klant en/of Gebruiker de audit-file(s) of bepaalde bestanden of gegevens in de Omgeving of de desbetreffende Administratie(s) in een algemeen leesbaar bestandsformaat aan Klant en/of Gebruiker ter beschikking stellen, mits Klant en/of Gebruiker daartoe tijdig voor het einde van de Overeenkomst of het desbetreffende Product een verzoek heeft gedaan en tussen Partijen overeenstemming is bereikt over de voorwaarden.

21. Overig

- 21.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 5 kan Leverancier bij het uitvoeren van de Dienst op basis van wet- en regelgeving gehouden zijn informatie over de Klant op te vragen, dan wel informatie van de Klant te verstrekken aan toezichthouders en overheidsinstanties. Klant is gehouden hieraan zijn medewerking te verlenen.

III. Hoofdstuk - Product Twinfield Samenwerken

De in dit Hoofdstuk - Product Twinfield Samenwerken opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen in het onderdeel Generiek van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing specifiek op het Product Twinfield Samenwerken. In geval van conflict tussen de bepalingen in het onderdeel Generiek en de bepalingen in dit Hoofdstuk, prevaleren de laatste bepalingen.

Definities

In dit Hoofdstuk zijn een aantal Product-specifieke begrippen gedefinieerd. Deze worden steeds met een hoofdletter geschreven en kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt. Onder deze begrippen wordt het volgende verstaan:

Accountant:	een accountants- of administratiekantoor of een ander financiële dienstverlener die een Overeenkomst heeft met Leverancier en Service Overeenkomsten voert voor Cliënt;
Accountantgebruiker:	een Gebruiker van een Accountant, die toegang heeft tot de Omgeving en één of meerdere Service Overeenkomsten;
Cliënt:	een onderneming als natuurlijke of rechtspersoon die klant is van Accountant, waarvoor Accountant Service Overeenkomsten voert in de Omgeving;
Cliëntgebruiker:	een Gebruiker van een Cliënt die toegang heeft tot één of meerdere Service Overeenkomsten;
Natuurlijk Persoon:	een persoon handelende in privé situatie;
Service Overeenkomst:	een of meerdere diensten van Accountant met bijbehorende taken die een Accountant afsprekt en vastlegt met zijn Cliënt, zulks zonder dat Leverancier voor de sluiting of de inhoud hiervan verantwoordelijkheid toekomt;

Begrippen die wel met een hoofdletter zijn geschreven, maar niet zijn gedefinieerd in dit Hoofdstuk, zijn elders in de Algemene Voorwaarden gedefinieerd.

22. Gebruik en looptijd

- 22.1. Om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van het Product, dient Accountant een Product af te nemen waarmee toegang wordt verkregen tot de Webdienst met een eigen Omgeving, die beheerd wordt door een Hoofdgebruiker aangegeven in het Opdrachtformulier.
- 22.2. Indien het actuele en/of daadwerkelijke gebruik van het Product, waaronder in ieder geval begrepen (i) het aantal Gebruikers (zoals Cliëntgebruiker, Accountantgebruiker of Hoofdgebruiker) en/of (ii) de gebruiksomvang (zoals Cliënten) niet overeenstemt met het bepaalde in het Opdrachtformulier of dit Hoofdstuk, is Leverancier gerechtigd een extra Vergoeding in rekening te brengen van het betreffende gebruikte Product en de Gebruiker en/of Service Overeenkomsten aan te passen indien de Accountant dit niet zelf doet. De bewijslast hiervan ligt niet bij Leverancier, maar de administratie van Leverancier is wel het uitgangspunt inzake het daadwerkelijke, actuele gebruik.
- 22.3. De looptijd van elk nieuw Product, Administratie of Service Overeenkomst is minimaal twaalf achtereenvolgende kalendermaanden en is daarna maandelijks opzegbaar.

23. Gebruik Webdienst door Accountant

- 23.1. Een Hoofdgebruiker van Accountant of Zelfstandig Bedrijf mag uitsluitend Service Overeenkomsten, Accountantgebruikers en Cliëntgebruikers aanmaken binnen de Omgeving en dient in de Omgeving te registreren tot welke Service Overeenkomsten elke Accountantgebruikers en Cliëntgebruikers toegang heeft.

24. Vergoedingen en betaling

- 24.1. De vergoedingen voor het Product worden berekend op maandbasis en zijn per maand achteraf verschuldigd. Daarnaast kan sprake zijn van een additionele, op basis van feitelijk gebruik berekende vergoeding voor het gebruik van bepaalde specifieke functies. De Vergoeding wordt berekend over het maximale aantal Administraties en Gebruikers. De eerste maand waarin het product is aangeschaft, wordt de vergoeding pro-rato berekend.
- 24.2. Leverancier incasseert de verschuldigde factuurbedragen overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst.
- 24.3. Leverancier is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het bewaren van Data na het einde van de Overeenkomst indien het bewaren van Data na het einde van de Overeenkomst plaatsvindt op verzoek van Klant. Partijen dienen tijdig voor het einde van de Overeenkomst, op schriftelijk verzoek van Klant, nadere afspraken te hebben gemaakt over de daarvoor geldende voorwaarden.
- 24.4. Op alle Producten en Diensten zijn van toepassing de bijbehorende prijzen zoals opgenomen in de actuele Prijslijst.

IV. Hoofdstuk - Consultancy en Training

De in dit Hoofdstuk - Consultancy en Training opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen in het onderdeel Generiek van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing specifiek op de Diensten Consultancy en Training. In geval van conflict tussen de bepalingen in het onderdeel Generiek en de bepalingen in dit Hoofdstuk, prevaleren de laatste bepalingen.

Definities

In dit Hoofdstuk zijn een aantal specifieke begrippen gedefinieerd. Deze worden steeds met een hoofdletter geschreven en kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt. Onder deze begrippen wordt het volgende verstaan:

- Training:** een Dienst van Leverancier bestaande uit het bieden van een cursus inzake het gebruik en/of toepassing van een Product;
- Deelnemer(s):** een persoon of personen aangemeld voor een Training en die onder verantwoordelijkheid valt of vallen van Klant;
- Consultancy:** een Dienst van Leverancier, zoals advies, gerelateerd aan de Omgeving, Webdienst en/of een Product;

Begrippen die wel met een hoofdletter zijn geschreven, maar niet zijn gedefinieerd in dit Hoofdstuk, zijn elders in de Algemene Voorwaarden gedefinieerd.

25. Consultancy

- 25.1. De verlening van de Dienst is immer gebaseerd op de juistheid en volledigheid van de door Klant verstrekte informatie. Ieder gebruik dat Klant maakt van de door Leverancier verleende Dienst is te allen tijde voor rekening en risico van Klant.
- 25.2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier is Klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Leverancier en/of overigens verstrekt materiaal. Leverancier behoudt zich nadrukkelijk alle IE-rechten hierop voor. Klant krijgt een beperkt gebruiksrecht op materialen voor interne bedrijfsdoeleinden. Het is Klant niet toegestaan genoemde materialen geheel of gedeeltelijk openbaar te maken voor ander gebruik of (commercieel of niet commercieel) te exploiteren. Klant zal de materialen van Leverancier niet aan een derde verstrekken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 25.3. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep binden Leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Dit is niet anders indien een of meer door Leverancier ingezette medewerkers deel uitmaken van de project- of stuurgroep.
- 25.4. Afspraken over een serviceniveau worden separaat en schriftelijk overeengekomen. Afspraken over een (additionele) vorm van informatiebeveiliging worden ook separaat en schriftelijk overeengekomen.
- 25.5. Wanneer de Overeenkomst (mede) inhoudt dat medewerkers van Leverancier op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, is Leverancier verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de Overeenkomst te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Leverancier vrijwaart Klant voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van socialeverzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Klant Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze vorderingen te verweren.
- 25.6. Ingeval medewerkers van Leverancier 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 telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie

geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.

- 25.7. Leverancier aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de inzet of selectie van de ter beschikking gestelde medewerker(s) en evenmin voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding dan wel regie van Klant tot stand zijn gekomen.
- 25.8. Klant aanvaardt aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde medewerker lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de werkzaamheden verricht door de ter beschikking gestelde medewerker in het kader van de Overeenkomst.

26. Training

- 26.1. Een aanmelding voor een Training dient telkens via (digitaal) inschrijfformulier te geschieden en is bindend na bevestiging door Leverancier. Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de Training voor de Deelnemers. Dat geldt onverkort indien Leverancier een Deelnemer toelaat tot een Training waarvoor toelatingsnormen gelden.
- 26.2. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van Klant op grond van de Overeenkomst. Het is Klant toegestaan een Deelnemer voor een Training te doen vervangen door een andere Deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier te allen tijde te zijner keuze gerechtigd de Training te annuleren, te combineren met één of meer andere Trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.
- 26.3. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de Training te wijzigen. Leverancier is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een Training aan te brengen.
- 26.4. Tenzij anders overeengekomen, dient een annulering altijd schriftelijk en uiterlijk 48 uur voorafgaand aan de Training of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen geen afbreuk aan de verplichtingen die Klant op grond van de Overeenkomst heeft. Ingeval van annulering door Klant of Deelnemer staat het ter beoordeling van Leverancier of een verzoek tot toezending van trainingsmateriaal wordt ingewilligd.
- 26.5. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de Training met zorg uit te voeren. Klant aanvaardt dat Leverancier de inhoud en diepgang van de Training bepaalt.
- 26.6. Onverminderd de verantwoordelijkheid van Klant voor het gedrag van de Deelnemers, zal Klant de Deelnemers informeren over en toezien op de naleving door Deelnemers van de verplichtingen uit de Overeenkomst en de door Leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de Training. Deelnemers dienen zich strikt te houden aan opgegeven Trainingsdata en -tijden.
- 26.7. In aanvulling op hetgeen overigens is bepaald inzake IE-rechten, geldt dat Leverancier zich nadrukkelijk alle IE-rechten voorbehoudt op de documentatie, trainings-, toets- en examenmateriaal. Klant krijgt een beperkt en persoonlijk gebruiksrecht voor de training en/of opleidingsdoeleinden voor de Deelnemers. Het is Klant voor het overige niet toegestaan genoemde materialen geheel of gedeeltelijk openbaar te maken voor enig ander gebruik of (commercieel of niet-commercieel) te exploiteren.

27. Vergoeding en betaling

- 27.1. Hetgeen door Klant is verschuldigd, wordt gefactureerd en middels automatische incasso afgeschreven van de bankrekening van Klant op de factuurdatum. Uitsluitend schriftelijk kunnen partijen een ander tijdstip van betaling overeenkomen.
- 27.2. Leverancier kan, uitdrukkelijk onverlet zijn overige rechten, Deelnemers uitsluiten van deelname aan een Training of een Training opschorten indien Klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.

Op alle Producten en Diensten zijn van toepassing de bijbehorende prijzen zoals opgenomen in de actuele Prijslijst.

V. Hoofdstuk - Product Twinfield DossierFlow

De in dit Hoofdstuk V – Product Twinfield DossierFlow opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen in het onderdeel Generiek van de Algemene Voorwaarden, van toepassing specifiek op het Product Twinfield DossierFlow. In geval van conflict tussen de bepalingen in het onderdeel Generiek en de bepalingen in dit Hoofdstuk, prevaleren de laatste bepalingen.

Definities

In dit Hoofdstuk zijn een aantal specifieke begrippen gedefinieerd. Deze worden steeds met een hoofdletter geschreven en kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt. Onder deze begrippen wordt het volgende verstaan:

Vragenlijst:	de vragenlijst aangemaakt per Respondent binnen het SaaS platform Twinfield DossierFlow
Respondent:	de eenheid aan wie Klant zijn vragenlijsten aanmaakt. Bijvoorbeeld een interne partij of een externe klant.
Prijzentabel:	de bundels en prijzen zoals genoemd op deze website

Begrippen die wel met een hoofdletter zijn geschreven, maar niet zijn gedefinieerd in dit Hoofdstuk, zijn elders in de Algemene Voorwaarden gedefinieerd.

28. Tarieven, gebruik en betaling

- 28.1 Voor het Product Twinfield DossierFlow gelden de tarieven zoals zijn vermeld in de actuele Prijzentabel, zoals vermeld op de website. Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW.
- 28.2 De periodieke tarieven worden berekend op basis van de staffel prijzen als uitbreiding op de startbundel, zoals is te zien in de Prijzentabel. Leverancier is gerechtigd om de tarieven aan te passen conform de bepalingen in het onderdeel Generiek van deze Algemene Voorwaarden.
- 28.3 Indien het maximum aantal van de bundel in de actuele Prijzentabel wordt overschreven valt Klant van rechtswege in de volgende bundel. Indien het aantal Vragenlijsten per jaar hoger is dan 10.000 wordt de tarifiering bepaald op basis van nacalculatie, zoals is vermeld in de Prijzentabel op de website.
- 28.4 Klant ontvangt in januari dezelfde bundel als waar de Klant mee eindigde in het afgelopen jaar, tenzij Klant vóór 1 december schriftelijk kenbaar maakt bij Leverancier dat de Klant voor het daaropvolgende jaar in een andere bundel wenst te vallen. Indien na afloop van het jaar blijkt dat het daadwerkelijk aantal Vragenlijsten hoger is dan vóór 1 december gemeld door Klant, dan zal Klant door Leverancier worden verplaatst naar de bundel passend bij het door Klant aantal afgenomen Vragenlijsten per jaar. Het verschil ten gevolge van de onjuiste inschaling wordt voor elke maandfactuur in het afgelopen jaar aangepast naar de juiste bundel zoals genoemd en met terugwerkende kracht in rekening gebracht conform de aangepaste bundel.
- 28.5 Tegoeden op het einde van een kalenderjaar worden niet overgedragen naar het volgende kalenderjaar.
- 28.6 De facturatie zal conform het onderdeel Generiek van de Algemene Voorwaarden worden uitgevoerd. Voor zover sprake is van automatische incasso voor andere Producten van Leverancier zal de machtiging van de Klant ook verleend zijn voor de incasso voor de voor Twinfield DossierFlow verschuldigde vergoeding.

29. Fair Use Policy

- 29.1 Leverancier hanteert een Fair Use Policy inhoudende dat bij een hoger dan gemiddeld en/of onredelijke data gebruik/opslag van de Vragenlijsten ten opzichte van de Vergoeding, Leverancier Klant daarvan in kennis zal stellen en een maandvergoeding op basis van het daadwerkelijk data gebruik/opslag in rekening zal brengen, met ingang van de maand volgend op de maand waarin de Klant is geïnformeerd. Als Klant niet bereid is tot betaling van de aangepaste vergoeding, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen middels opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.