

Algemene voorwaarden NLK Support (augustus 2021)

Dit zijn de Algemene Voorwaarden (hierna te noemen "AV" of "voorwaarden") van NLK Support (hierna te noemen "NLK Support")

Definities:

In deze AV hebben de volgende termen de navolgende betekenis, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld:

- o Algemene Voorwaarden, voorwaarden of AV: deze algemene voorwaarden als hierna vermeld.
- o Bedrijf: de Opdrachtgever handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.
- o BW: het Burgerlijk Wetboek.
- o Dienst: alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die NLK Support voor of ten behoeve van de Opdrachtgever verricht.
- o Opdracht: Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die NLK Support voor of ten behoeve van de Opdrachtgever verricht.
- o Opdrachtgever: het Bedrijf dat deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en opdracht heeft gegeven tot het verrichten van een Dienst.
- o Overeenkomst: elke overeenkomst gesloten tussen NLK Support en de Opdrachtgever.

Tenzij de Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen, geldt bij de interpretatie van de Algemene Voorwaarden dat het enkelvoud wordt geacht mede het meervoud te omvatten en vice versa en een verwijzing naar een mannelijke vorm wordt mede geacht te omvatten een verwijzing naar een vrouwelijke vorm en vice versa.

Artikel 1 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten en levering van diensten door of namens NLK Support waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, en voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door NLK Support.
3. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op door NLK Support, in het kader van onze overeenkomst, ingeschakelde derden, mits deze hun werkzaamheden verrichten op instructies van NLK Support.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
5. Voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door NLK Support zijn aanvaard.
6. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze voorwaarden.

Artikel 2 - Offertes en/of aanbiedingen

1. Alle offertes en/of aanbiedingen waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, gelden als een vrijblijvend aanbod en kan steeds worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten. Aanbiedingen/offertes kunnen door NLK Support tevens binnen zeven dagen na ontvangst van aanvaarding schriftelijk worden herroepen, in welk geval tussen partijen geen overeenkomst tot stand is gekomen.
2. Alle offertes en/of aanbiedingen van NLK Support zijn tot twee weken na afgifte geldig, tenzij anders vermeld en zijn gebaseerd op uitvoering van de opdracht onder omstandigheden die in verband met de werkzaamheden gebruikelijk zijn en gedurende normale werkuren.
3. NLK Support kan niet aan de offerte worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offerte en/of aanbieding opgenomen aanbod dan is NLK Support daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij NLK Support anders aangeeft.
5. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

Artikel 3 - Totstandkoming van de Opdracht

1. De Opdracht komt tot stand door aanvaarding door de Opdrachtgever van de offerte en/of aanbieding van NLK Support.
2. Offertes en/of aanbiedingen kunnen uitsluitend schriftelijk worden aanvaard (daaronder ook begrepen langs elektronische weg). NLK Support is niettemin gerechtigd een mondelinge aanvaarding te accepteren alsof deze schriftelijk zou zijn gedaan.
3. Een Overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever ondertekende Overeenkomst door NLK Support retour is ontvangen, dan wel op het moment NLK Support op (mondeling) verzoek van Opdrachtgever is begonnen met de uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever.
4. De Overeenkomst komt in de plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.

Artikel 4 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt door NLK Support naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitgevoerd. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden is er sprake van een inspanningsverbintenis aan de zijde van NLK Support. De toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. NLK Support is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen. NLK Support zal hierover met Opdrachtgever overleggen indien een dergelijk geval zich voordoet.
3. NLK Support bepaalt de wijze waarop en door welke perso(n)en de Opdracht wordt uitgevoerd. NLK Support is gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

4. NLK Support is gerechtigd de Overeenkomst in fasen uit te voeren. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft NLK Support het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien en zolang deze factuur door de Opdrachtgever niet wordt betaald, is NLK Support niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.
5. Opdrachten waar een deadline aan verbonden zit, dienen binnen een redelijke periode aangeboden te worden. Het dient te allen tijde aannemelijk te zijn dat de gegeven termijnen haalbaar zijn. Beoordeling hiervan ligt geheel bij NLK Support.
6. NLK Support is niet gehouden werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn met de professionaliteit van NLK Support of een wettelijke plicht, dan wel waarbij het recht van derden mogelijkerwijze wordt geschaad.

Artikel 5 - Wijzigingen en meerwerk

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen stelt NLK Support de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot wijziging van de Overeenkomst.
2. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd/aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloedt. NLK Support zal de Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk inlichten.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, licht NLK Support de Opdrachtgever hierover van tevoren in.
4. Indien een vast tarief of vaste prijs is overeengekomen, zal NLK Support daarbij aangeven in hoeverre de wijziging/aanvulling van de Overeenkomst van invloed is op het tarief/de prijs. Hierbij zal NLK Support proberen – voor zover mogelijk – vooraf een prijsopgave doen.
5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen partijen zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.
7. De eerste maand zal NLK Support de benodigde inwerkuren doorberekenen, door middel van extra uren of in te zetten in het afgesproken urenbudget.

Artikel 6 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, apparatuur of ruimtes, waarvan NLK Support aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn. Tevens dient de Opdrachtgever NLK Support alle bevoegdheden en autorisaties te verlenen die nodig zijn om de Opdracht naar behoren uit te voeren.
2. Indien de opdrachtgever onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt, kan NLK Support niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele daaruit voortvloeiende schade, van welke aard ook.
3. De Opdrachtgever dient zich te onthouden van gedragingen welke het voor NLK Support onmogelijk maakt de Opdracht naar behoren uit te voeren.
4. Indien door NLK Support of door NLK Support ingeschakelde 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 in redelijkheid gewenste faciliteiten.
5. Indien de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen, zoals opgenomen in dit artikel, heeft voldaan, heeft NLK Support het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke prijs of tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 7 - Herziening

1. Na levering van de Dienst komt aan de Opdrachtgever in alle billijkheid het recht toe op één herziening van de Dienst zonder dat de Opdrachtgever een aanvullende vergoeding verschuldigd is, tenzij expliciet anders overeengekomen.
2. Meer herzieningen of wijzigingen van de oorspronkelijke Opdracht zijn niet in de prijs inbegrepen en zullen apart in rekening worden gebracht tegen het geldende tarief van NLK Support.

Artikel 8 - Prijzen

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zijn de door NLK Support aangegeven prijzen en tarieven altijd exclusief BTW.
2. De genoemde prijzen en tarieven zijn exclusief eventuele kosten voor verzending, reis, verblijf en overige onkosten, tenzij anders overeengekomen. Deze kosten worden apart aangegeven.
3. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke tarieven van NLK Support. Indien er niet wordt gewerkt met een projectprijs of strippenkaart, wordt op basis van ervaring met soortgelijke projecten een schatting gegeven van het aantal benodigde uren. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend. Het werkelijk aantal gewerkte uren zal worden gefactureerd. Bij verwacht meerwerk zal NLK Support de Opdrachtgever tijdig inlichten.
4. Van alle bijkomende kosten zal NLK Support tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten aan de Opdrachtgever door kunnen worden berekend.
5. Indien NLK Support bij het sluiten van de Overeenkomst een prijs of vast tarief overeenkomt, is NLK Support gerechtigd tot verhoging hiervan als gedurende de uitvoering van de opdracht de aard en inhoud van de werkzaamheden wijzigt, ook wanneer de prijs of het tarief oorspronkelijk niet onder voorbehoud is gegeven.
6. In het geval NLK Support voornemens is de prijs of het tarief te wijzigen, stelt zij de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
7. Voor uren die vooraf middels abonnementen / strippenkaarten zijn aangeschaft, geldt een vervalt termijn van zes maanden na aankoopdatum, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen tussen Opdrachtgever en NLK Support.
8. Jaarlijks mag NLK Support de tarieven redelijkerwijs verhogen. Dit gebeurt in overleg aan het einde van een contractjaar, of aan het einde van een kalenderjaar.

9. Indien de verhoging van de prijs of het tarief plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, kan de Opdrachtgever de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring ontbinden, tenzij:
- a. de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op NLK Support rustende verplichting ingevolge de wet;
 - b. de verhoging oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, belastingen, productiekosten, valutawisselkoersen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren;
 - c. NLK Support alsnog bereid is om de Overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren; of
 - d. bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal worden verricht.

Artikel 9 - Betaling

1. Betaling geschiedt door middel van overmaking op een door NLK Support aangewezen bankrekening, tenzij anders overeengekomen.
2. NLK Support zal voor het door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen een factuur sturen. De betalingstermijn van elke factuur is veertien dagen na de datum van de betreffende factuur, tenzij anders overeengekomen.
3. Facturatie vindt periodiek plaats, tenzij anders overeengekomen.
4. NLK Support en de Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, dient de Opdrachtgever te betalen volgens de termijnen en de percentages zoals neergelegd in de Overeenkomst.
5. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.
6. De Opdrachtgever is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
7. In geval van niet of niet-tijdige betaling, is de Opdrachtgever zonder ingebrekestelling van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan met ingang van de datum waarop de betaling verschuldigd werd, de wettelijke handelsrente verschuldigd tot de dag der algehele voldoening, waarbij rente over een gedeelte van de maand wordt berekend over een gehele maand.
8. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft NLK Support recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van €150 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.
9. In geval van faillissement, surseance van betaling, liquidatie, algeheel beslag op vermogensbestanddelen, overlijden of curatele zijn de vorderingen van NLK Support en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens NLK Support onmiddellijk opeisbaar.
10. Eventueel gemaakte gerechtelijke kosten en executiekosten komen tevens voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 10 - Klachten

1. De Opdrachtgever dient de Opdracht op het moment van de uitvoering, maar in ieder geval binnen 7 dagen na uitvoering, te onderzoeken of de uitgevoerde Opdracht aan de Overeenkomst beantwoordt.
2. Klachten behoren binnen 7 dagen na uitvoering van de Opdracht schriftelijk aan NLK Support gemeld te worden.
3. Het recht op (gedeeltelijke) teruggave van de prijs, vervanging of schadevergoeding komt te vervallen indien de klacht niet binnen de gestelde termijn worden gemeld, tenzij uit de aard van de Opdracht of uit omstandigheden van het geval een ruimere termijn voortvloeit.
4. De betalingsverplichting wordt niet opgeschort indien de Opdrachtgever NLK Support binnen de gestelde termijn op de hoogte stelt van de klacht.

Artikel 11 - Leveringstermijn

1. Indien voor de levering een termijn overeengekomen of opgegeven is, dan is deze termijn slechts indicatief en nooit te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.
2. NLK Support is niet aansprakelijk in het geval van voor de Opdrachtgever schadelijke gevolgen wegens overschrijding van leveringstermijnen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van NLK Support.
3. Indien NLK Support gegevens, materialen of instructies nodig heeft van de Opdrachtgever die noodzakelijk zijn voor de levering, vangt de levertijd aan nadat de Opdrachtgever deze aan NLK Support heeft verstrekt.
4. Voor de overeengekomen leveringstermijnen geldt niet dat NLK Support na het verstrijken hiervan van rechtswege in verzuim is. Hiervoor is telkens een nadere schriftelijke ingebrekestelling vereist, waarbij NLK Support een termijn van minimaal veertien dagen zal worden gegund om haar verplichtingen na te komen.
5. Een ingebrekestelling is niet vereist indien de levering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat NLK Support zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen. Indien NLK Support binnen deze termijn niet alsnog levert, heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden conform artikel 265 Boek 6 van het BW.

Artikel 12 - Overmacht en onvoorziene omstandigheden

1. Een tekortkoming kan niet aan NLK Support of de Opdrachtgever worden toegerekend, daar de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in de Voorwaarden geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dit geval zijn de partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.
2. In geval van overmacht is NLK Support gerechtigd haar werkzaamheden te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar Opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen

3. Onder overmacht van NLK Support wordt in ieder geval verstaan:

- a. stakingen;
- b. verkeersbelemmeringen;
- c. overheidsmaatregelen die NLK Support verhinderen haar verplichtingen tijdig dan wel deugdelijk na te komen;
- d. ernstige storingen in telefoon- en internetverbindingen;
- e. rellen, oproer, oorlog;
- f. gebrek aan arbeidskrachten;
- g. extreme weersomstandigheden;
- h. brand;
- i. ziekte, van NLK Support zelf of haar familieleden;
- j. elke omstandigheid waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd ten gevolge waarvan de nakoming van de Overeenkomst door NLK Support in redelijkheid niet door de Opdrachtgever mag worden verlangd.

4. Indien NLK Support op enig moment voorziet dat zij de verplichtingen in verband met een geaccepteerde opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren kan nakomen, dan dient NLK Support de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

5. Indien zich een situatie van overmacht voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor NLK Support haar werkzaamheden tijdelijk niet kan uitvoeren, worden de verplichtingen van NLK Support opgeschort zo lang NLK Support niet aan haar verplichtingen kan voldoen. NLK Support en Opdrachtgever zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd zonder passende oplossing, hebben Opdrachtgever en NLK Support beide het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

6. Indien NLK Support bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is NLK Support gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betreft het een afzonderlijke opdracht.

Artikel 13 - Beëindiging overeenkomst

1. Partijen kunnen te allen tijde met wederzijds goedvinden de Overeenkomst beëindigen.
2. Partijen kunnen de Overeenkomst schriftelijk tussentijds opzeggen met een opzegtermijn van 14 dagen. Indien de overeenkomst wordt ontbonden binnen 14 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden, is NLK Support gerechtigd een vergoeding te vorderen van 50% van de overeengekomen uren, maar nimmer meer dan het aantal overeengekomen uren voor het tijdsbestek van drie maanden.
3. Partijen kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, in geval van:
 - a. aanvraag door of verlening van surseance van betaling aan de andere partij;
 - b. aanvraag van faillissement door of faillietverklaring van de andere partij; of
 - c. liquidatie van de andere partij of niet tijdelijke stopzetting van de onderneming van de andere partij;
 - d. ziekte van NLK Support
4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van NLK Support op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien NLK Support de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst. NLK Support behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

1. NLK Support is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door grove schuld of opzet van NLK Support, en niet voor meer dan het bedrag dat de verzekeraar aan NLK Support uitkeert of tot maximaal de hoogte van het factuurbedrag of een bedrag van €500, indien het factuurbedrag hoger dan € 500 ligt.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. 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 de AV;
 - b. redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van NLK Support aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan NLK Support toegerekend kunnen worden; of
 - c. 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 de AV.
3. NLK Support is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking en/of informatie van de Opdrachtgever, schade wegens door NLK Support gegeven vrijblijvende inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel vormt van de Overeenkomst en alle schade welke niet onder de directe schade in de zin van deze AV valt.
4. NLK Support is nooit aansprakelijk voor fouten in het materiaal dat door de Opdrachtgever ter hand is gesteld of voor misverstanden of fouten ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de Opdrachtgever, zoals het AV niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/materialen.
5. NLK Support is nooit aansprakelijk voor fouten, indien de Opdrachtgever op een eerder moment goedkeuring heeft gegeven, dan wel in de gelegenheid is gesteld een controle uit te voeren en te kennen heeft gegeven aan een dergelijke controle geen behoefte te hebben.
6. De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen wordt mede bedongen ten behoeve van de door NLK Support voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden, en NLK Support is nooit aansprakelijk voor schade veroorzaakt door tekortkomingen van deze ingeschakelde derden.

7. NLK Support is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens NLK Support, de Opdrachtgever of derden.

Artikel 15 - Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
2. NLK Support verklaart al datgene waarvan zij bij het vervullen van de opdracht kennis krijgt geheel vertrouwelijk te behandelen en niet te zullen delen met derden (tenzij dit bij wet of gerechtelijk vonnis bepaald wordt). Bij de beëindiging van deze Overeenkomst van Opdracht zullen eventuele bescheiden die in handen zijn van NLK Support, hetzij aan Opdrachtgever geretourneerd worden, hetzij worden vernietigd door NLK Support.

Artikel 16 - Vrijwaring

1. De Opdrachtgever vrijwaart NLK Support voor zover de wet dit toelaat, ter zake van aansprakelijkheid jegens één of meer derden, welke is ontstaan uit en/of samenhangt met de uitvoering van de Overeenkomst, ongeacht of de schade door NLK Support of door haar hulpperso(o)n(en), hulpzaken of (af)geleverde Producten c.q. Diensten is veroorzaakt of toegebracht.
2. Daarnaast vrijwaart de Opdrachtgever NLK Support, voor zover de wet dit toelaat, voor alle aanspraken van derden in verband met enige inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van deze derden.
3. De Opdrachtgever is steeds verplicht alles in het werk te stellen de schade te beperken.

Artikel 17 - Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde producten, materialen, analyses, ontwerpen, schetsen, software, documentatie, adviezen, rapporten, (elektronische) informatie alsmede voorbereidend materiaal daarvan (gezamenlijk het "IE Materiaal"), berusten uitsluitend bij NLK Support of diens licentiegevers.
2. De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend eventuele rechten en bevoegdheden met betrekking tot het IE Materiaal die voortvloeien uit de Overeenkomst en/of die schriftelijk uitdrukkelijk worden toegekend.
3. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enig verkregen recht of bevoegdheid met betrekking tot het IE Materiaal over te dragen aan derden behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van NLK Support.
4. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten zoals auteursrechten, merkenrechten of handelsnamen uit het IE Materiaal te verwijderen of te wijzigen, tenzij anders overeengekomen.
5. Iedere exploitatie, verveelvoudiging, gebruik of openbaarmaking door de Opdrachtgever van het IE Materiaal dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende rechten en AV bevoegdheden valt, wordt beschouwd als een schending van de intellectuele eigendomsrechten van NLK Support.
6. Er zal geen sprake zijn van schending van de intellectuele eigendomsrechten, indien de Opdrachtgever uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gekregen van NLK Support voor exploitatie, verveelvoudiging, gebruik of openbaarmaking van het IE Materiaal dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende rechten en bevoegdheden valt.
7. Al het door NLK Support ontwikkelde IE Materiaal voor de uitvoering van de Overeenkomst kan door NLK Support voor eigen promotiedoeleinden worden gebruikt, tenzij anders is overeengekomen met de Opdrachtgever.

Artikel 18 - Privacy

1. NLK Support respecteert de privacy van de Opdrachtgever. NLK Support behandelt en verwerkt alle persoonsgegevens die haar worden verstrekt conform de geldende wetgeving, in het bijzonder de Algemene verordening gegevensbescherming. De Opdrachtgever stemt in met deze verwerking. Ter bescherming van de persoonsgegevens van de Opdrachtgever hanteert NLK Support passende beveiligingsmaatregelen.
2. NLK Support gebruikt de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uitsluitend in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of het afhandelen van een klacht.

Artikel 19 - Vervaltermijn

Voor alle vorderingen en/of bevoegdheden die de Opdrachtgever jegens NLK Support en/of jegens de door NLK Support eventueel ingeschakelde derden heeft, geldt in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen een verjaringstermijn van één jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat de Opdrachtgever deze rechten en/of bevoegdheden jegens NLK Support en/of de door NLK Support eventueel ingeschakelde derden kan aanwenden.

Artikel 20 - Overdracht

1. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan zonder daartoe schriftelijke toestemming van NLK Support te hebben verkregen rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de Overeenkomst, aan derden over te dragen.
2. NLK Support is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden.

Artikel 21 - Nawerking

De bepalingen van de AV en de Overeenkomst, waarvan het uitdrukkelijk of naar hun aard de bedoeling is dat zij ook na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en partijen beiden blijven binden.

Overig:

1. Eventuele afwijkingen van deze AV kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangegane rechtsverhoudingen.

2. De administratie van NLK Support geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de door de Opdrachtgever gedane aanvragen. De Opdrachtgever erkent dat elektronische communicatie als bewijs kan dienen.

3. Indien en voor zover enige bepaling van de AV en de Overeenkomst nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze AV en de Overeenkomst onverminderd van kracht blijven. NLK Support zal alsdan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

4. De plaats van uitvoering van de Overeenkomst wordt geacht te zijn de plaats waar NLK Support is gevestigd.

Toepasselijk recht en forumkeuze:

1. Alle Overeenkomsten, de AV, en alle niet-contractuele rechten en verplichtingen daaruit voortvloeiende, worden in alle opzichten beheerst door het Nederlands recht.

2. Alle geschillen tussen NLK Support en de Opdrachtgever, welke mochten ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst en/of de AV, dan wel van overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter van Rechtbank Overijssel.