

ALGEMENE VOORWAARDEN DESK

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Art 1. Definities

De navolgende begrippen in deze algemene voorwaarden hebben de navolgende betekenissen:

- **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming, Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad;
- **Desk:** de gezamenlijke aanduiding voor de navolgende bedrijven:
 - Desk Services B.V. gevestigd te 6226 NV, Maastricht aan het adres Withuisveld 15
 - Desk Special Services B.V. gevestigd te 6226 NV, Maastricht aan het adres Withuisveld 15
- **Diensten:** de door Desk uit hoofde van de Overeenkomst voor Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, zoals onder meer: werkzaamheden met betrekking tot verwerken en doen verzenden van (direct) mailingen en ander drukwerk, het opslaan en doen verzenden van Goederen, werkzaamheden met betrekking tot Gegevensverwerking, ontwikkeling van Software en bouw van websites;
- **Gegevensverwerking:** bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot gegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
- **Goederen:** zaken en vermogensrechten;
- **IT Diensten/ IT Dienstverlening:** Diensten die bestaan uit adviseren, ontwerpen, ontwikkelen van websites, databases of (computer)informatiesystemen, het hosten van websites, het verwerken van data, gegevens en informatie via - al dan niet door Desk en/of derden speciaal - voor die verwerking ontwikkelde Software en/of andere door Desk ontwikkelde technische verwerkingsmethoden;
- **Materialen:** alle door Desk in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ontwikkelde en vervaardigde prestaties waarop rechten van intellectuele- en/of industriële eigendom berusten in de ruimste zin des woords, zoals – doch daartoe niet beperkt - (marketing-/promotie) concepten, Gegevensverwerking, Software, databanken, gegevens, geschriften, presentaties, analyses, ontwerpen, tekeningen, logo's, documentatie, rapporten, offertes, resultaten van Diensten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en merk- en/of handelsnaamrechten;
- **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die op enigerlei wijze, direct of indirect een Overeenkomst sluit met Desk in verband met de levering van Goederen en/of het verrichten van Diensten;
- **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Desk en de Opdrachtgever met betrekking tot de levering van Goederen en/of het verrichten van Diensten door Desk ten behoeve van de Opdrachtgever;
- **Partijen:** de gezamenlijke aanduiding voor Desk en Opdrachtgever;
- **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon, een en ander zoals gedefinieerd in de AVG;

- Reclame(s): alle klachten en/of grieven van de Opdrachtgever ter zake de uitvoering van de Overeenkomst door Desk;
- Software: computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie en de gebruiksrechten daarop;
- TW: Telecommunicatiewet;
- Vervoerder: de partij die zorg draagt voor het laden, lossen en het vervoeren van Goederen, zoals bijvoorbeeld – doch daartoe niet beperkt – het (post-/pakket)verzendbedrijf, koerier, transportbedrijf etc.

Art. 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen/offertes en overeenkomsten waarbij Desk Diensten en/of Goederen van welke aard ook aan Opdrachtgever levert, ook indien deze Diensten niet nader in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
2. De bepalingen onder I (Algemene Bepalingen) zijn toepasselijk op alle door Desk te verrichten activiteiten. De bepalingen onder II (Eigendom, Opslag en vervoer van Goederen), III (IT Diensten), IV (Verwerken en verzenden van drukwerk), V (Gelden en dragers van geldswaarde) van deze algemene voorwaarden zijn specifiek van toepassing op een van die activiteiten, waarbij geldt dat alsdan ook de bepalingen onder I onverkort van toepassing zijn en blijven.
3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Desk en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Art 3. Aanbieding en Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en offertes door Desk gedaan zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien een aanbieding/offerte van Desk niet binnen 14 dagen of een in de aanbieding/offerte aangegeven periode door een schriftelijke opdracht of een opdracht per e-mail door Opdrachtgever is gevolgd en door Desk is bevestigd, is deze vervallen.
2. Een samengestelde prijsopgave of offerte verplicht Desk niet tot het verrichten van een gedeelte van de offerte tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
3. Een Overeenkomst tussen Desk en Opdrachtgever komt tot stand indien en zodra Desk een door de Opdrachtgever ondertekende versie van het contract retour heeft ontvangen. Een Overeenkomst tussen Desk en Opdrachtgever wordt ook geacht tot stand te zijn gekomen tussen Desk en Opdrachtgever zodra Opdrachtgever aan Desk instructies verleent met betrekking tot de door Desk uit te voeren opdracht en/of door Desk anderszins reeds uitvoering is gegeven aan de Overeenkomst.
4. Nadere aanwijzingen en wijzigingen, binnen, dan wel buiten het kader van de Overeenkomst dienen schriftelijk tussen Partijen te zijn vastgelegd.
5. Tenzij anders overeengekomen, omvat de door Desk gedane offerte niet (enige verplichting tot) het afsluiten van enige verzekering – uitgezonderd die voor wettelijke bedrijfsaansprakelijkheid.

6. Indien de Opdrachtgever dit uitdrukkelijk schriftelijk kenbaar maakt aan Desk, zal Desk de overige risico's voor zover mogelijk en voor rekening van de Opdrachtgever verzekeren. De aansprakelijkheid van Desk, zo deze, ondanks het bepaalde in het voorgaande lid van dit artikel, er mocht zijn, strekt echter ook in dit geval niet verder dan tot doorbetaling aan de Opdrachtgever van de door Desk ontvangen verzekeringsgelden.

Art 4. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Desk zal de verplichtingen uit de Overeenkomst steeds naar eisen van goed en deugdelijk vakmanschap uitvoeren. Tenzij Partijen in de Overeenkomst anders schriftelijk zijn overeengekomen, zijn alle door Desk aangegane verplichtingen inspanningsverplichtingen en geen resultaatsverplichtingen.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen tussen Partijen, is het Desk toegestaan in enigerlei vorm werkzaam te zijn voor een bedrijf gelijk, gelijksoortig of aanverwant aan dat van de Opdrachtgever.
3. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de Overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties etcetera wordt gewijzigd en de Overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk tussen Partijen overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk tussen Partijen overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Desk zal daarvan in zodanig geval zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen.
4. Door een wijziging van de Overeenkomst als omschreven in lid 3, kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst in verband hiermee, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering. Zonder daarmee in gebreke te komen kan Desk een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren Goederen.
5. Indien en voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op het door Desk uit naam van Opdrachtgever opslaan, (doen) vervoeren, in eigendom overdragen en (doen) afleveren van Goederen aan derden met wie de Opdrachtgever een koopovereenkomst heeft gesloten (waaronder uitdrukkelijk wordt begrepen consumentenkoop en koopovereenkomsten op afstand), geschiedt de uitvoering van de Overeenkomst door Desk te allen tijde in opdracht van en als direct vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. In dit verband verleent de Opdrachtgever Desk hierbij een algemene en naar tijd onbepaalde volmacht ex artikel 3:62 BW om namens Opdrachtgever alle rechtshandelingen en alle daden van beschikking te verrichten die voor de opslag, het vervoeren, de eigendomsoverdracht en de aflevering van de Goederen noodzakelijk zijn.

Art 5. Ondergeschikten en hulppersonen

1. Tenzij schriftelijk anders tussen Partijen overeengekomen staat het Desk vrij bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van hulppersonen. Voor het handelen en nalaten van deze hulppersonen, verricht tijdens de uitvoering van de werkzaamheden waarvoor zij door Desk worden gebruikt, staat Desk op dezelfde wijze in als voor zijn eigen ondergeschikten.
2. Afspraken gemaakt door Opdrachtgever met ondergeschikte personeelsleden van Desk of door Desk ingeschakelde hulppersonen binden Desk niet, tenzij deze afspraken door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon van Desk schriftelijk zijn bevestigd. Als ondergeschikte personeelsleden zijn in dit kader aan te merken alle personeelsleden en/of hulppersonen van Desk die niet vertegenwoordigingsbevoegd zijn.

3. Indien voormelde hulppersonen of ondergeschikten buiten overeenkomst mochten worden aangesproken ter zake de werkzaamheden waartoe zij door Desk werden gebruikt, is ten behoeve van deze hulppersonen of ondergeschikten bedongen dat zij zich op alle in de onderhavige voorwaarden opgenomen bedingen ten aanzien van uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid kunnen beroepen.

Art 6. Leveringstermijnen

1. Alle door Desk genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Desk bekend waren en uitgaande van de tijdige levering door Opdrachtgever van de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde Goederen en materialen. Desk zal ernaar streven de levering te laten geschieden binnen de daarvoor geldende termijn; de enkele overschrijding van een genoemde (levering)termijn brengt Desk niet in verzuim.
2. Desk is niet gebonden aan (levering)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Desk en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden en in goed onderling overleg een aangepaste leveringstermijn overeenkomen.

Art 7. Verplichtingen / verantwoordelijkheden Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht haar medewerking te verlenen en Desk steeds tijdig al die informatie en gegevens te verstrekken waarvan zij redelijkerwijze de noodzakelijkheid voor het adequaat uitvoeren van de Overeenkomst door Desk kan vermoeden. Opdrachtgever dient zich er in het bijzonder van te vergewissen of op de door Desk uit te voeren werkzaamheden specifieke wet- en/of regelgeving van toepassing is. Indien dit het geval is, dient Opdrachtgever Desk tijdig te informeren omtrent de implicaties die bedoelde wet-/regelgeving heeft op de uitvoering van de Overeenkomst door Desk.
2. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie en gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Desk staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Desk in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
3. Opdrachtgever dient Desk in staat te stellen haar Overeenkomst uit te voeren, en er onder andere - maar niet uitsluitend - voor eigen rekening en risico voor zorg te dragen dat indien en voor zover van toepassing op de betreffende Overeenkomst:
 - de voor verwerking door Desk aan Desk te leveren Goederen en materialen tijdig en franco zijn afgeleverd op de overeengekomen afleverlocatie. Bij niet franco levering is Desk gerechtigd de betaalde vrachtkosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen;
 - de voor de nakoming van de Overeenkomst vereiste vergunningen/ontheffingen tijdig door de bevoegde instanties c.q. autoriteiten zijn/worden verleend en schriftelijk aanwezig zijn;
 - indien gewenst door Desk, bij de afronding van de (voorbereidende) werkzaamheden een ter zake bevoegde vertegenwoordiger van Opdrachtgever aanwezig is om te controleren of de (voorbereidende) werkzaamheden naar behoren zijn vervuld.
4. Opdrachtgever garandeert Desk dat zij in alle gevallen in voldoende mate is verzekerd tegen schade, welke als gevolg van haar, evenals van door voor haar werkzame c.q. ingehuurde derden, verrichte rechtshandelingen en/of feitelijke handelingen en/of nalaten aan haar valt toe te rekenen.
5. Opdrachtgever garandeert Desk voorts dat de door Desk te verwerken, op te slaan en te doen vervoeren Goederen voldoen aan alle daaraan te stellen Nederlandse (semi)wettelijke

eisen, alsmede aan de daaraan te stellen (semi)wettelijke eisen van het land/territorium waar de Goederen dienen te worden afgeleverd.

6. De door Opdrachtgever aan Desk opgegeven maten, aantallen, kwaliteit, specificaties en/of andere informatie samenhangend met Goederen en Materialen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst mag Desk voor juist aannemen. Het risico voor onjuistheden in deze opgave(en) berust bij Opdrachtgever.

Art 8. Prijs en betaling

1. Alle prijzen zijn vermeld in Euro's - exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Indien prijzen in buitenlandse valuta zijn vermeld, is de tegenwaarde daarvan in Euro's slechts bij benadering aangegeven.
2. Prijzen van Diensten en levering van Goederen zijn gebaseerd op de prijs van materialen, vervoerskosten, lonen, assurantie premies, fiscale lasten, premies sociale verzekeringen, invoerrechten, prijzen van posttarieven en distributeurs en verdere prijsbepalende factoren geldend op de dag van verzending van de aanbieding/offerte. Indien enige verhoging van prijsbepalende factoren (als hiervoor bedoeld) optreedt, heeft Desk het recht door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever een evenredige verhoging aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
3. In geval van een Overeenkomst waarin sprake is van door Opdrachtgever te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Desk gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste twee maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Daarnaast zal het Desk zijn toegestaan jaarlijks de overeengekomen prijzen aan te passen aan de wijzigingen van de consumentenprijsindex (C.P.I.), alle huishoudens (2015=100), zoals deze cijfers worden bekend gemaakt door het Centraal Bureau voor de Statistiek. De bedragen na indexering zullen echter nimmer lager zijn dan de bedragen welke tussen Partijen zijn overeengekomen voordat de indexering heeft plaatsgevonden.
4. Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.
5. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.
6. De Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Desk verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

Art 9. Zekerheidsstelling en voorschotbetalingen

1. Desk is steeds gerechtigd alvorens de werkzaamheden te beginnen of daarmee door te gaan en alvorens te leveren of met leveren door te gaan, voldoende zekerheid voor het nakomen van betalingsverplichtingen van Opdrachtgever te verlangen, daaronder onder meer – doch daartoe niet beperkt – het stellen van een bankgarantie of andere zekerheidsstellingen ten gunste van Desk door de Opdrachtgever.
2. In aanvulling op het in lid 1 van dit artikel bepaalde is Desk, indien en voor zover Desk uit naam van de Opdrachtgever bedragen aan derden dient te betalen, bijvoorbeeld – doch daartoe niet beperkt – in het kader van refundacties, productvergoedingen,

loyaliteitsprogramma's en/of andere marketing- en promotionele acties – voor aanvang van de werkzaamheden tevens gerechtigd van de Opdrachtgever (een) voorschotbetaling(en) te verlangen met betrekking tot de door Desk namens de Opdrachtgever aan derden te betalen bedragen. Bedoelde voorschotbetalingen kunnen tevens tussentijds (gedurende de looptijd van dergelijke acties) van Opdrachtgever worden verlangd. Desk draagt aan het einde van de looptijd van een dergelijke actie zorg voor een adequaat en gespecificeerd overzicht van de door Opdrachtgever betaalde voorschotbedragen, de aan derden uitbetaalde bedragen en de bedragen die hetzij Opdrachtgever, hetzij Desk nog verschuldigd zijn. Op de uitbetaling van door Opdrachtgever aan Desk verschuldigde bedragen en vice versa zijn de bepalingen van artikel 8 lid 4 en lid 5 onverkort van toepassing.

3. Indien de verlangde zekerheidstelling en/of verlangde voorschotbetalingen niet, dan wel op ongenoegzame wijze door Opdrachtgever wordt gegeven heeft Desk het recht de uitvoering van de werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en het reeds geleverde terug te nemen onverminderd het aan Desk toekomende recht op betaling van de tot dan toe gemaakte kosten, waarbij de bedragen als genoemd in de begroting in rekening worden gebracht.

Art 10. Voorbehoud van eigendom/retentierecht

1. Desk behoudt zich de eigendom voor van alle door haar vervaardigde en aan Opdrachtgever geleverde c.q. te leveren Goederen en Materialen tot op het moment van volledige betaling van de met Opdrachtgever overeengekomen prijs van de Goederen en/of Diensten, evenals ten behoeve van eventuele vorderingen van Desk in het kader van levering van Goederen, verrichtte of te verrichten Diensten, of anderszins, en van hetgeen Desk van Opdrachtgever te vorderen heeft wegens diens tekortschieten in de nakoming van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, daaronder begrepen incassokosten, rente en boetes.
2. Rechten met betrekking tot (gebruik van) Materialen zoals hierna omschreven in artikel 14, worden aan Opdrachtgever steeds verleend of, in voorkomend geval (uitsluitend indien en voor zover schriftelijk tussen Partijen overeengekomen) overgedragen onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
3. Indien en voor zover Desk Goederen van Opdrachtgever onder zich heeft, is Desk gerechtigd die Goederen onder zich te houden tot het moment dat Opdrachtgever volledig heeft voldaan aan haar betalingsverplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en/of ten behoeve van eventuele vorderingen van Desk in het kader van levering van Goederen, verrichtte of te verrichten werkzaamheden, of anderszins, en van hetgeen Desk van Opdrachtgever te vorderen heeft wegens diens tekortschieten in de nakoming van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, daaronder begrepen incassokosten, rente, boetes en additionele opslag- en/of verzekeringskosten in verband met het feit dat Desk de Goederen van Opdrachtgever onder zich heeft gehouden.

II. EIGENDOM, OPSLAG EN VERVOER VAN GOEDEREN

Art 11. Eigendom, opslag en vervoer van Goederen

1. Alle krachtens de Overeenkomst door Desk opgeslagen en/of te vervoeren Goederen van Opdrachtgever zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever tot het moment dat deze Goederen ter hand zijn gesteld aan de derde aan wie Desk deze Goederen krachtens de Overeenkomst dient af te leveren.
2. Laden, lossen, vervoer en verzending van Goederen door Desk geschiedt te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3. Eventuele douanekosten, in- en/of uitvoerkosten in verband met vervoer van Goederen komen voor rekening van Opdrachtgever.
4. Indien en voor zover Desk voor het laden, lossen en/of het vervoer van Goederen in het kader van de Overeenkomst gebruik maakt van een Vervoerder, zijn naast de van toepassing zijnde verdragen, wetten en wettelijke regelingen die van toepassing zijn op de verschillende vervoersmodaliteiten de (algemene) voorwaarden die de Vervoerder hanteert op de uitvoering van genoemde Diensten onverkort van toepassing op de Overeenkomst tussen Desk en Opdrachtgever. Desk draagt er op eerste verzoek van Opdrachtgever zorg voor dat Opdrachtgever een afschrift ontvangt van de van toepassing zijnde voorwaarden die op het vervoer van toepassing zijn.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen rust op Desk geen verplichting om Goederen van Opdrachtgever die door Desk zijn opgeslagen c.q. worden bewerkt of dienen te worden vervoerd te verzekeren. Op verzoek van Opdrachtgever kan Desk zorg dragen voor verzekering van de door Desk opgeslagen Goederen of voor verzekering van de Goederen tijdens het vervoer door de Vervoerder. Opdrachtgever dient Desk in zodanig geval tijdig en adequaat te informeren omtrent de aard en waarde van de te verzekeren Goederen.
6. Schade ontstaan door Goederen van Opdrachtgever tijdens opslag, bewerking en distributie daarvan is geheel voor rekening van Opdrachtgever, tenzij bedoelde schade aantoonbaar is veroorzaakt door grove schuld en/of nalatigheid van Desk.

Art 12. Aflevering van Goederen aan Desk

1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het door Desk namens Opdrachtgever aan derden leveren van Goederen, zullen de bedoelde Goederen door Opdrachtgever aan Desk worden afgeleverd op de plaats zoals nader omschreven in de Overeenkomst.
2. Opdrachtgever zal Desk tijdig vóór de aflevering schriftelijk in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de Goederen voor verdere verwerking aan Desk af te leveren, alsmede Desk schriftelijk in kennis stellen van de aard/soort, hoeveelheid en/of aantallen van de Goederen.
3. Opdrachtgever zal de Goederen verpakken voor levering volgens de gebruikelijke bij Opdrachtgever geldende maatstaven. Desk aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan aan de Goederen en/of aan derden vanwege ondeugdelijke verpakking.
4. Indien en voor zover Desk bij de aflevering van de Goederen van Opdrachtgever aan Desk constateert dat Goederen (uiterlijk waarneembaar) beschadigd zijn, zal Desk instructies vragen aan Opdrachtgever of indien en voor zover niet tijdig instructies van Opdrachtgever verkregen kunnen worden, zal Desk gerechtigd zijn de inontvangstneming van de Goederen te weigeren.
5. Desk zal de Goederen aan derden afleveren op de plaats als door Partijen is overeengekomen. Als hierover niet is overeengekomen is de plaats van levering een magazijn van Desk. De kosten van deze levering zijn voor rekening van Opdrachtgever.
6. Desk geeft op door haar voor Opdrachtgever aan derden af te leveren Goederen geen enkele garantie.

Art 13. Retourzendingen van Goederen

1. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is Desk niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever en/of derden te accepteren.
2. In ontvangstnamen van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Desk van de door Opdrachtgever of de derde opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden Goederen blijft berusten bij Opdrachtgever totdat zij door Desk zijn gecrediteerd.
3. Desk behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten.

4. Indien en voor zover Desk goederen van Opdrachtgever retourneert via Desk's debiteurennummer bij PostNL vindt bedoelde retournering plaats op kosten van Desk. Desk zal de kosten van deze retourzendingen factureren aan Opdrachtgever.
5. Indien en voor zover goederen/pakketten die Desk in opdracht van Opdrachtgever heeft verzonden door Desk retour worden ontvangen, omdat deze goederen/pakketten door de geadresseerden niet zijn opgehaald, niet bestelbaar zijn of door de geadresseerde zijn geweigerd, zal Desk de met de retourzending gemoeide kosten aan Opdrachtgever factureren.

Art 14. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen, ook al is voor de ontwikkeling en/of vervaardiging van die Materialen betaald door de Opdrachtgever, berusten volledig bij Desk. Opdrachtgever verkrijgt ten aanzien van de Materialen uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins in de Overeenkomst met Desk uitdrukkelijk zijn toegekend en voor het overige zal hij de Materialen niet verveelvoudigen en/of openbaar maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Desk.
2. Opdrachtgever is ermee bekend dat de Materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Desk alsmede persoonsgegevens (kunnen) bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, de Materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit of van de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
4. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Opdrachtgever, na voorafgaand overleg met Desk hierover, gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde Materialen indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de Materialen voortvloeiende gebruik daarvan. Zodanige verbetering door Opdrachtgever doet niet af aan het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel.

Art 15. Gegevens en auteursrechtelijk materiaal afkomstig van derden

1. Desk is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de juistheid van de gegevens die zij van Opdrachtgever en/of derden ontvangt.
2. Desk sluit met betrekking tot schade veroorzaakt door de onjuistheid van door Opdrachtgever en/of derden verstrekte gegevens elke aansprakelijkheid uit behalve die voor opzet of grove schuld van Desk.
3. Indien en voor zover in het kader van de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever door Desk gebruik dient te worden gemaakt van gegevens en/of van auteursrechtelijk beschermd materiaal van derden, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de tijdige verkrijging van gebruikslicenties van het bedoelde auteursrechtelijke materiaal. Onder auteursrechtelijk beschermd materiaal wordt bijvoorbeeld – doch daartoe niet beperkt - verstaan: software, databases, fonts, software, portretrechten, merk- of handelsnaamrechten, foto- of audiovisueel materiaal, huisstijlelementen en muziek. Opdrachtgever zal Desk vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering van derden dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

Art 16. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

1. Elk van de Partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de Overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig is aangeduid.
2. Elk van de Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst alsmede een jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de anderen partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

Art 17. Reclames

1. Eventuele reclames moeten per aangetekende brief aan Desk ter kennis worden gebracht, uiterlijk binnen acht dagen nadat een levering van Goederen of Diensten heeft plaatsgevonden. Gebreken in een deel van het geleverde werk geven geen recht tot afkeuring van het geheel. Gebreken die redelijkerwijs niet binnen de voornoemde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, moeten binnen bekwame tijd nadat de Opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, aan Desk worden gemeld – doch uiterlijk 20 dagen na levering van de Goederen of Diensten.
2. In geval van gegrondbevinding van de reclame spant Desk zich tot het uiterste in de levering van Goederen of Diensten alsnog aan de Overeenkomst te doen beantwoorden.
3. Indien en voor zover de Opdrachtgever de geleverde Goederen of een deel daarvan reeds in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of aan derden heeft doorgeleverd zal Opdrachtgever geen aanspraak jegens Desk uit hoofde van dit artikel kunnen doen gelden.
4. Indien de Opdrachtgever niet uiterlijk binnen de termijnen als genoemd in lid 1 van dit artikel heeft gereclameerd wordt hij geacht het geleverde te hebben geaccepteerd.

Art 18. Beëindiging

1. Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling - waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming - toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.
2. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn, rekening houdend met de aard en duur van de Overeenkomst, in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging op grond van het in dit artikellid bepaalde nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
3. Ieder der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de andere partij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. De beëindigende partij zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden. Indien Desk in het kader van dit artikellid bepaalde de beëindigende partij is, zullen alle eventueel aan de Opdrachtgever verleende (gebruik) rechten met betrekking tot Materialen tegelijkertijd eindigen en zullen bedoelde rechten volledig en onbeperkt terugvallen aan Desk.
4. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in lid 1 van dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties

en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Desk ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Desk voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Art 19. Aansprakelijkheid van Desk; vrijwaring

1. Desk aanvaardt de wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit de bepalingen van de onderhavige Algemene Voorwaarden blijkt.
2. Desk aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door schuld of toedoen van Opdrachtgever, waaronder voor Goederen of derden waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is. Desk is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door handelen of nalaten van haar medewerkers indien dit geschiedt op of naar aanleiding van instructie, advies of opdracht dan wel andere inmenging van (vertegenwoordigers of medewerkers van) Opdrachtgever.
3. In aanvulling op de in dit artikel omschreven uitsluitingen van aansprakelijkheid, aanvaardt Desk evenmin aansprakelijkheid voor:
 - a. Schade ontstaan vanwege een gebrek in een goed, product of systeem dat door Opdrachtgever, al dan niet via Desk, aan een derde is geleverd en dat al dan niet mede bestond uit door Desk geleverde Goederen, producten of Materialen;
 - b. Schade ontstaan vanwege de levering van een goed, product of zaak, al dan niet via Desk, welk goed, product of welke zaak al dan niet mede bestaat uit door Desk geleverde Goederen, producten of Materialen, in een land/territorium waar de verkoop van zodanige Goederen, producten of Goederen niet blijkt te zijn toegestaan;
 - c. Schade ontstaan vanwege vertraging in de aflevering, verlies, beschadiging en/of tenietgaan van Goederen door een in de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde Vervoerder;
 - d. Schade ontstaan vanwege overtreding van aan (door Desk op verzoek van Opdrachtgever uitgevoerde marketingacties) gerelateerde wet- / regelgeving, zoals bijvoorbeeld, doch daartoe niet beperkt, Media- en sponsoringregels, reglementen van de Reclame Code Commissie, wet- en regelgeving met betrekking tot Kansspelen, Telecommunicatiewet en/of AVG etc.
 - e. Schade ontstaan uit of vanwege (de inhoud) van door Desk voor Opdrachtgever verzonden drukwerk, mailings, brieven, drukwerk, ongeacht de technische verspreidingswijze daarvan;
 - f. Schade ontstaan uit of vanwege misbruik en/of wederrechtelijk handelen door derden met betrekking tot data en/of gegevens van Opdrachtgever opgeslagen door Desk op haar servers/computernetwerken en/of verzonden door Desk via internet en/of overige telecommunicatienetwerken;

Opdrachtgever vrijwaart Desk van alle aanspraken van derden gedaan in verband met het in dit lid 3 bepaalde.

4. De totale aansprakelijkheid van Desk wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van uitsluitend directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW en indien van toepassing exclusief gefactureerde cashback-bedragen). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW en exclusief gefactureerde cashback-bedragen) bedongen voor een jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 50.000,-- (vijftigduizend euro).

5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt om de prestatie van Desk aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de Overeenkomst heeft ontbonden;
 - de redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude voorzieningen doordat Desk op een voor haar bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - de redelijke en aantoonbare kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - redelijke en aantoonbare kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
6. Aansprakelijkheid van Desk voor indirecte schade, daaronder onder meer begrepen gevolgschade, vermogensschade, gederfde inkomsten- en/of winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade en immateriële schade, is uitgesloten.
7. Onverminderd de in de vorige leden van dit artikel omschreven aansprakelijkheidsbeperkingen, zal de totale aansprakelijkheid van Desk voor schade door dood of lichamelijke letsel of voor materiële beschadiging van Goederen in geen geval meer bedragen dan € 450.000,- (vierhonderd vijftigduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.
8. De in de leden 4 en 7 van dit artikel genoemde maximumbedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Desk.
9. De aansprakelijkheid van Desk wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat uitsluitend indien Opdrachtgever Desk onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn stellende ter zuivering van de tekortkoming, en Desk ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Desk in staat is adequaat te reageren.
10. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Desk meldt.

Art 20. Overmacht

1. Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Wanneer de overmachtsituatie langer dan dertig dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen in de hard- en of software van Desk, storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in elektriciteit- en overige netwerken en storingen als gevolg van wederrechtelijk handelen van derden met betrekking tot hard- en/of software van Desk, internet en overige genoemde netwerken.

Art 21. Toepasselijk recht en geschillen

1. De overeenkomsten tussen Desk en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2. De geschillen welke tussen Desk en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door Desk met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst dan wel aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Maastricht.

III. III IT DIENSTEN

Art 22. Duur

1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op verrichten van IT Diensten wordt de Overeenkomst aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen en schriftelijk vastgelegde duur, bij gebreke van zodanige vastlegging geldt een duur van één jaar.
2. De duur van de Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Desk de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

Art 23. Uitvoering van de IT Diensten

1. Desk zal de IT Diensten steeds met zorg verrichten overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
2. Desk spant zich in om alle passende en technische en organisatorische maatregelen te treffen om de resultaten en Materialen voortvloeiend uit de verrichtte IT Diensten te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik. Deze maatregelen voorzien in, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, passend beschermingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de gegevens met zich meebrengen.
3. Alle ten behoeve van de uitvoering van de IT Diensten door Desk te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Desk te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen zal Opdrachtgever de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Desk de Gegevensverwerking uitvoert.
4. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Desk gerechtigd de aanvang van de IT Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
5. Transport en/of transmissie van gegevens en data geschiedt altijd voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien dit door Desk wordt uitgevoerd of verzorgd.
6. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle door hem aan Desk ter uitvoering van de Gegevensverwerking ter beschikking gestelde Materialen, gegevens, Software, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Desk verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Desk.
7. De juistheid van door derden verstrekte gegevens is voor rekening en risico van Opdrachtgever.
8. Alle door Desk bij de uitvoering van de IT Diensten te gebruiken apparatuur, Software en Materialen zijn en blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Desk, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Desk. Desk kan van Opdrachtgever ontvangen informatie, gegevens en de resultaten van de verwerking daarvan onder zich houden totdat Opdrachtgever alle aan Desk verschuldigde bedragen betaald heeft.
9. Desk kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de IT Diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot

gevolg hebben en/of kosten voor Desk met zich meebrengen, zal Desk Opdrachtgever zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever.

10. Desk zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van IT Diensten gebruikte Software voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Des gevraagd zal Desk tegen de bij hem gebruikelijke tarieven Opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Opdrachtgever.
11. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Desk gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Desk is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 25.
12. Indien bij de uitvoering van de IT Diensten gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, internetfaciliteiten van derden, Service Provider(s) en/of Acces Provider(s) is Desk niet verantwoordelijk, noch aansprakelijk voor niet aan haar toe te rekenen (transmissie)fouten en/of storingen in (de beschikbaarheid van) de voornoemde faciliteiten.
13. Desk is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van diefstal, vermissing, verwisseling, beschadiging, inbraak op en/of teloorgang van gegevens indien bij de uitvoering van de IT Diensten gebruik wordt gemaakt van de faciliteiten van derden zoals omschreven in het voorgaande lid. Deze uitsluiting van aansprakelijkheid komt echter te vervallen indien en voor zover er aantoonbaar sprake is van opzet en/of grove schuld/nalatigheid aan de zijde van Desk.

Art 24. Garantie

1. Desk staat er niet voor in dat de uitvoering van de IT Diensten foutloos zal worden verricht. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de IT Dienstverlening een direct gevolg zijn van producten, Software, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Desk uit hoofde van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Desk de uitvoering van de betreffende IT Dienst zo mogelijk herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van die IT Dienst benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd kenbaar aan Desk kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd.
2. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Desk, kan Opdrachtgever Desk verzoeken de betreffende IT Dienst te herhalen, in welk geval Desk de kosten daarvan in rekening zal brengen.
3. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan Desk redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Desk de voor de betreffende IT Dienst door Opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

Art 25. Wijziging en meerwerk

1. Indien Desk op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de IT Dienstverlening vallen zoals vastgelegd in de Overeenkomst, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Desk worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Desk. Desk is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke (aanvullende) Overeenkomst wordt gesloten.

2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 van dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de IT Dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Desk, kunnen worden beïnvloed.
3. Voor zover voor de IT Dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en Partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke (aanvullende) Overeenkomst te sluiten, zal Desk Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

Art 26. Aflevering en goedkeuring

1. Indien en voor zover dat van toepassing bij een Overeenkomst met betrekking tot IT Dienstverlening, zal Desk de resultaten voortvloeiend uit de IT Dienstverlening aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren.
2. Indien goedkeuring van deze resultaten schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de periode waarbinnen Opdrachtgever dit kan doen veertien dagen na aflevering. Gedurende de controleperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de betreffende resultaten voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
3. Het resultaat van de door Desk uitgevoerde IT Dienstverlening zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. indien tussen Partijen geen testperiode is overeengekomen: bij de aflevering;
 - b. indien door Partijen schriftelijk goedkeuring door Opdrachtgever is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
 - c. indien Desk voor het einde van de testperiode een goedkeuringsrapport ontvangt op het moment dat de in dat goedkeuringsrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 6 van dit artikel aan goedkeuring niet in de weg staan.
4. In afwijking van het voorgaande lid zal het resultaat van de IT Dienstverlening, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van goedkeuring enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen goedkeuringstest blijkt dat het resultaat van de IT Dienstverlening fouten bevat die de voortgang van de goedkeuringstest belemmeren, zal Opdrachtgever Desk hierover gedetailleerd informeren in welk geval de goedkeuringsperiode onderbroken wordt totdat gegevens zodanig zijn aangepast totdat die belemmering is opgeheven.
6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen goedkeuringstest blijkt dat de resultaten uit IT Dienstverlening fouten bevatten, zal Opdrachtgever Desk uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Desk zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen waarbij Desk gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel omwegen of probleemvermijdende restricties in de gegevens aan te brengen.
7. Goedkeuring van de verwerkte gegevens c.q. bedoelde resultaten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de verwerkte gegevens redelijkerwijs niet in de weg staan en in elk geval niet op grond van fouten minder dan 2% van het totaal van de verwerkte gegevens, onverminderde verplichting van Desk om kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 28 indien toepasselijk, te herstellen.
8. Indien de verwerkte gegevens c.q. de resultaten uit IT Dienstverlening in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet-goedkeuring van een bepaalde fase

en/of onderdeel een eventuele goedkeuring van een eerdere fases en/of een ander onderdeel onverlet.

9. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Opdrachtgever vooraf aan Desk schriftelijk kenbaar gemaakte en/of uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties van de resultaten van de door Desk geleverde IT Diensten. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Desk te maken.

Art 27. Gebruiksrecht

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 14 verleent Desk Opdrachtgever het exclusieve recht tot het gebruik van de gegevens en de resultaten en Materialen voortvloeiend uit de IT Dienstverlening voor de duur zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst. Opdrachtgever zal echter de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven.
2. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de resultaten uit IT Dienstverlening (bijvoorbeeld websites/webshops en dergelijke) te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen of gedragingen die anderszins in strijd zijn met de openbare orde en/of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt. Hieronder vallen onder meer – doch daartoe niet beperkt – de navolgende handelingen en gedragingen:
 - Het ongevraagd verzenden van e-mail (spamming);
 - Het wederrechtelijk inbreuk maken op auteursrechtelijk beschermde werken van derden of anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - Het verspreiden en/of openbaar maken van onrechtmatige en/of strafbare gegevens, waaronder racistische uitingen, (kinder)pornografie, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen en/of seksuele intimidatie en/of schenden van privacy van derden;
 - Het wederrechtelijk binnendringen in andere computers of computersystemen op het internet (hacking);
 - Het in strijd handelen met de bepalingen van de AVG.
3. Desk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade aan Opdrachtgever en/of derden als gevolg van het bepaalde uit het voorgaande lid. Opdrachtgever vrijwaart Desk van aanspraken van derden in verband hiermee gedaan.

Art 28. Garantie

1. Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of indien tussen Partijen een goedkeuringstest is overeengekomen, drie maanden na goedkeuring, zal Desk naar beste vermogen eventuele fouten in de resultaten voortvloeiend uit de IT Dienstverlening herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Desk zijn gemeld. Desk garandeert niet dat de bedoelde resultaten uit IT Dienstverlening zonder fouten werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd. Desk kan zijn gebruikelijk tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Desk toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen goedkeuringstest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Desk wijziging in de gegevens aanbrengt of doet aanbrengen.
2. Herstel van fouten zal geschieden op een door Desk te bepalen locatie. Desk is gerechtigd tijdelijk oplossingen dan wel omwegen of probleemvermijdende restricties in de gegevens aan te brengen.
3. Na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde garantieperiode is Desk niet gehouden eventuele fouten te herstellen.

Art 29. De verwerking van Persoonsgegevens en consumentendata

1. Op het verwerken van Persoonsgegevens in het kader van de door Desk voor Opdrachtgever te verrichten Diensten zijn de bepalingen van de AVG onverkort van toepassing. In dit verband wordt de Opdrachtgever aangemerkt als 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van artikel 4 sub 7 AVG, terwijl Desk dient te worden aangemerkt als 'verwerker' in de zin van artikel 4 sub 8 AVG. Op de door Desk in het kader van de Overeenkomst te verwerven persoonsgegevens zijn tevens de bepalingen van de TW, meer in het bijzonder: artikel 11.7 TW van toepassing zijn.
2. Bij de uitvoering van de overeenkomst zal Desk voor zover haar verantwoordelijkheid als 'verwerker' reikt voldoen aan alle verplichtingen die de AVG en de TW aan haar stelt. De tussen Partijen gemaakte afspraken met betrekking tot Desk's verantwoordelijkheid als verwerker in de zin van de AVG zijn vastgelegd in een separate Verwerkersovereenkomst. De Verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel van de Overeenkomst. Bij strijdigheid tussen het bepaalde in de Overeenkomst, deze algemene voorwaarden of de Verwerkersovereenkomst, prevaleert het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst.
3. De Opdrachtgever dient bij het verlenen van een opdracht aan Desk tot verwerking van Persoonsgegevens Desk uitdrukkelijk te informeren omtrent de doelen van de Opdrachtgever met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens. Deze doelen dienen altijd in overeenstemming te zijn met de bepalingen van de AVG.
4. Desk zal de Persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de door Opdrachtgever gestelde doelen verwerken. Desk zal derhalve nimmer zelfstandig besluiten om tot een bepaalde verwerking van Persoonsgegevens over te gaan.
5. Opdrachtgever verklaart zich bekend en akkoord met het feit dat Desk - gelet op de bepalingen van de TW:
 - a. er voor zorg dient te dragen dat zij bij het eventuele gebruik van automatische oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst, faxen en elektronische berichten voor het overbrengen van ongevroegde communicatie voor commerciële doeleinden steeds kan aantonen dat de klant aan wie zodanig bericht is verzonden daarvoor voorafgaand toestemming heeft verleend (bijvoorbeeld – doch niet uitsluitend – via een zogenaamde confirmed opt-in);
 - b. bij de verwerving van elektronische contactgegevens in de uitvoering van de Overeenkomst steeds voor zorg dient te dragen dat aan de klant duidelijk en uitdrukkelijk de gelegenheid is geboden om kosteloos en op gemakkelijke wijze verzet aan te tekenen tegen het gebruik van die elektronische contactgegevens (bijvoorbeeld – doch niet uitsluitend – via een zogenaamde opt-out) en indien de klant hiervan geen gebruik heeft gemaakt hem bij elke overgebrachte communicatie de mogelijkheid wordt geboden om onder dezelfde voorwaarden verzet aan te tekenen tegen het verder gebruiken van zijn elektronische contactgegevens.Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de door haar aan Desk aan te leveren en de door Desk te verwerken gegevens aan deze vereisten voldoen.
6. De Opdrachtgever dient er zelf voor zorg te dragen dat de doelstellingen van de verwerking, de wijze van verwerking alsmede de rechten van de betrokkenen in het kader van de AVG zijn vastgelegd in een privacyverklaring van Opdrachtgever.
7. Bij alle werkzaamheden die Desk voor de Opdrachtgever dient uit te voeren, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat de te gebruiken bestanden vooraf zijn geschoond van alle (klant)relaties die gebruik hebben gemaakt van het recht van verzet op grond van de AVG en/of zich hebben geregistreerd bij het 'Bel-me-niet-Register'.
8. Wanneer een consument aangeeft over het algemeen niet benaderd te willen worden, licht Desk die consument in over het 'Bel-me-niet-Register. Medewerkers van Desk zijn allen op de hoogte van de regels omtrent consumentenrechten betreffende het 'Bel-me-niet-Register' en het Recht van Verzet.

- Partijen vrijwaren elkaar over en weer van aanspraken door derden, schade en kosten in verband met de niet correcte nakoming van hun respectievelijke rol als 'verwerker' (Desk) en 'verwerkingsverantwoordelijke' (Opdrachtgever) in de zin van de AVG.

IV. IV VERWERKEN EN VERZENDEN VAN DRUKWERK

Art 30. Verplichtingen Opdrachtgever

- In geval de Overeenkomst bestaat uit het verwerken/verzenden van drukwerk dient Opdrachtgever er voor zorg te dragen dat de te bezorgen of te verzenden drukwerken afgebundeld om en om gelegd of doorgeschoten aan Desk worden afgeleverd in gelijke breukdelen (daar waar van toepassing in breukdelen van 10.000 stuks). Indien het drukwerk niet op deze wijze wordt afgeleverd is Desk gerechtigd de zending te weigeren of om extra kosten in rekening te brengen. De verpakking dient te geschieden in verpakkingen van gelijke inhoud. De hoeveelheid per verpakking alsmede de inhoud van de verpakking dient duidelijk aan de buitenzijde te zijn vermeld.

Art 31. Levering en levertermijnen

- Van het te verzenden of te bezorgen materiaal wordt maximaal 3% voor inschiet-, type- en/of routinefouten gerekend.
- Als levertermijn van mailings, lijsten, drukwerk etc. geldt steeds de datum waarop het materiaal door Desk bij de post c.q. haar vervoerder ter verzending is afgeleverd en nimmer de datum van ontvangst door de geadresseerden.
- Indien drukwerken, brieven, mailings, monsters door middel van "Port betaald" of machinaal gefrankeerd door het postbedrijf worden verzonden, geldt als verzonden aantal en datum van de ter postbestelling, het door het postbedrijf ter zake afgegeven reçu.

V. V GELDEN (EN PAPIEREN/DRAGERS VAN GELDSWAARDE EN/OF RECHTEN) DIE DESK VOOR OPDRACHTGEVER EN/OF VOOR DERDEN ONDER ZICH HEEFT

Art 32. Doorbetaling aan derden

- In het geval Desk gelden van Opdrachtgever voor Opdrachtgever aan derden moet betalen zal Desk dit doen conform Overeenkomst. Desk aanvaardt met betrekking tot het betalen van die gelden geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid dan die welke voortvloeit uit opzet en/of grove schuld aan de zijde van Desk.

Art 33. Doorbetaling aan Opdrachtgever

- Indien Desk gelden van derden onder zich heeft die betaald moeten worden aan Opdrachtgever zal Desk dit doen conform Overeenkomst. Desk aanvaardt echter geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid behalve die welke voortvloeit uit opzet en/of grove schuld aan de zijde van Desk.

Art 34. Fouten

- Fouten in of bij boekingen welke fouten geen opzet en/of grove schuld van Desk zijn komen nimmer voor rekening van Desk. Desk sluit elke aansprakelijkheid hiervoor uit behoudens bij opzet of grove schuld.
- Indien Goederen drager zijn van geldswaarde en/of rechten is iedere aansprakelijkheid van Desk met betrekking tot die Goederen beperkt tot een bedrag dat in het desbetreffende geval onder de verzekering van Desk wordt uitbetaald. Desk heeft uitsluitend ten behoeve van de opslag van Goederen en waardepapieren die drager zijn van geldswaarde en/of rechten een verzekering gesloten. Voor de verzekering van bedoelde Goederen en

waardepapieren tijdens transport en/of vervoer wordt verwezen naar het bepaalde in artikel 11 lid 5. In geval van schade wegens beschadiging en/of teloorgang van bedoelde Goederen en waardepapieren tijdens opslag bij/door Desk, welke schade gedekt is onder de hiervoor genoemde verzekering zal uitsluitend de herdrukwaarde van bedoelde Goederen en waardepapieren worden vergoed tot maximaal een verzekerd bedrag van € 1.250.000,- (één miljoen tweehonderd vijftigduizend euro).

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 14061132.

10 juli 2018

* * * *