

## Algemene voorwaarden Expectations Management B.V.

### Artikel 1. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Expectations Management B.V. (hierna "**Expectations**") en haar wederpartij (hierna "**Afnemer**").
2. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van een ander dan Expectations wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien Afnemer de diensten van Expectations afneemt ten behoeve van een derde, draagt Afnemer er zorg voor dat deze derde tevens de onderhavige algemene voorwaarden leest en aanvaardt. In dat geval rusten op deze derde dezelfde rechten en plichten als op de Afnemer rusten op grond van deze algemene voorwaarden.
4. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden niet rechtsgeldig of onverbindend is of wordt verklaard, zullen de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden onverkort tussen Expectations en Afnemer blijven gelden. Expectations en Afnemer zullen de ongeldige bepaling vervangen door een wel geldige bepaling met zoveel mogelijk dezelfde strekking.
5. Expectations is gerechtigd deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn aan te passen. In dat geval doet Expectations daarvan schriftelijk melding aan de Afnemer. De gewijzigde algemene voorwaarden en/of overeenkomst zullen één maand nadat de in de vorige zin bedoelde schriftelijke melding is gedaan, van kracht worden, tenzij tegen die wijziging door de Afnemer schriftelijk bezwaar is gemaakt.
6. Van de inhoud van deze algemene voorwaarden kan alleen schriftelijk worden afgeweken.

### Artikel 2. Aanbiedingen en offertes

1. Alle door Expectations gedane aanbiedingen en offertes, hetzij in de vorm van prijslijsten, drukwerken, brochures, hetzij anders, daaronder begrepen mondelinge aanbiedingen/offertes en andere verklaringen van werknemers van Expectations, zijn altijd vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
2. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Expectations verstrekte gegevens waarop Expectations haar aanbieding baseert.

### Artikel 3. Overeenkomsten

1. Een overeenkomst tussen Expectations en Afnemer (hierna "**de Overeenkomst**") komt schriftelijk tot stand, doch nadat Expectations de totstandkoming van deze overeenkomst schriftelijk heeft bevestigd, dan wel een aanvang heeft genomen met de uitvoering ervan.
2. De opdracht die Expectations zal gaan uitvoeren voor Afnemer staat omschreven in de Overeenkomst.
3. Expectations behoudt zich te allen tijde het recht voor om zonder opgave van reden een opdracht te weigeren. Expectations zal Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen van de betreffende weigering. Indien Expectations besluit om een opdracht te weigeren, is Expectations op geen enkele wijze gehouden om enige schadevergoeding aan Afnemer te voldoen.
4. De administratie van Expectations geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de tussen Expectations en Afnemer gesloten Overeenkomst.
5. Voor de uitvoering van de Overeenkomst maakt Expectations gebruik van een cloudtoepassing softwaretool die de verwachtingen van klanten van haar Afnemer onderzoekt, analyseert en ordent (hierna: "**de Expectations Monitor**").
6. Voor de uitvoering van de Overeenkomst mag Expectations gebruikmaken van derden.

### Artikel 4. Levering

1. Levering geschiedt zoals staat aangegeven in de Overeenkomst.
2. Expectations draagt er zorg voor dat Afnemer bij de aanvang van de Overeenkomst door middel van inloggegevens toegang krijgt tot de Expectations Monitor, zulks met inachtneming van hetgeen in de Overeenkomst is bepaald..
3. Bij de levering zal Expectations een gebruikersnaam en wachtwoord aan Afnemer verstrekken waarmee Afnemer gebruik kan maken van de Expectations Monitor.

### Artikel 5. Prijs en betaling

1. Alle door Expectations aangeboden prijzen, waaronder op de website van Expectations, haar offertes, brochures, drukwerken en overeenkomsten met Afnemers zijn exclusief BTW, tenzij anders staat vermeld.
2. Betaling dient binnen de op de factuur aangegeven termijn te geschieden. De overeengekomen betalingstermijnen gelden als fatale termijnen. Indien Afnemer de aan Expectations verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Afnemer met ingang van de dag na de genoemde betaaldatum een rente verschuldigd ter grootte van de wettelijke handelsrente als bedoeld in en met inachtneming van artikel 6:119a BW over de verschuldigde hoofdsom, onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van eventuele buitengerechtigde incassokosten over de hoofdsom overeenkomstig het Besluit voor vergoeding van buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012, en onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van eventuele proceskosten en overige schade.
3. Indien een Overeenkomst in gedeelten wordt uitgevoerd, heeft Expectations het recht ieder deel apart te factureren.
4. Afnemer is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van een betaling.
5. Expectations heeft het recht om toegang van de klant tot de Expectations Monitor te weigeren wanneer niet (binnen de daarvoor geldende termijn) betaald wordt.

#### **Artikel 6. Aansprakelijkheid**

1. Expectations zal zich volledig inspannen om de Expectations Monitor foutloos te laten werken. Indien en voor zover fouten worden geconstateerd, zal Expectations zich inspannen om die fouten op de kortst mogelijke termijn te herstellen.
2. Expectations is niet aansprakelijk voor eventuele opgetreden schade als gevolg van het gebruik van de Expectations Monitor en fouten in de Expectations Monitor, verlies van data, tekortschietingen in de diensten die door Expectations zijn verricht en de daaruit voortvloeiende (gevolg)schade, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Expectations en voorzover de wet zich niet tegen deze beperking verzet.
3. Expectations is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:
  - a) overmacht van de door Expectations ingeschakelde derden;
  - b) overheidsmaatregelen;
  - c) elektriciteitsstoring en storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten bij Expectations en/of Afnemer;
4. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk van een situatie van overmacht op de hoogte stellen.

#### **Artikel 7. Geheimhouding**

1. Partijen zijn verplicht om ten opzichte van alle interne informatie van hun ondernemingen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst bekend wordt bij de andere partij, de hoogste mate van geheimhouding in acht te nemen. Partijen zullen alles in het werk stellen om te voorkomen dat de vertrouwelijke informatie van de andere partij ter kennis of in handen van derden komt. Eén en ander geldt niet indien de openbaarmakende partij aantoonbaar dat bepaalde informatie reeds publiekelijk bekend is, anders dan door schending van deze geheimhoudingsverplichting of indien een partij door een daartoe bevoegde (gerechtelijke) instantie wordt gedwongen vertrouwelijke informatie te openbaren.
2. Partijen kunnen in de Overeenkomst overeenkomen dat aangewezen derden tevens kennis kunnen nemen van de gegevens die de Expectations Monitor heeft gegenereerd.

#### **Artikel 8. Intellectuele eigendom**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Expectations Monitor berusten bij Expectations.
2. Het is Afnemer en iedere bij de Overeenkomst betrokken derde niet toegestaan om een enig goed, meer in het bijzonder de Expectations Monitor, waarop een intellectueel eigendomsrecht van Expectations rust openbaar te maken en/of te verveelvoudigen zonder daartoe voorafgaande schriftelijke toestemming van Expectations of diens licentiegever(s) te hebben ontvangen.
3. Bij het aangaan van de Overeenkomst, verkrijgt Afnemer van Expectations door middel van een licentie toestemming met betrekking tot het gebruik van de Expectations Monitor (hierna "**de Licentie**"), gelijk Afnemer de Licentie van Expectations in dat geval ontvangt. Gebruik door Afnemer anders dan staat omschreven in de Overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlage gedurende de looptijd van de Overeenkomst is niet toegestaan.
4. De Licentie wordt verleend voor de duur van de Overeenkomst.
5. De Licentie kent verder de volgende beperkingen:

- a) het is Afnemer niet toegestaan de Expectations Monitor in gebruik te geven aan derden of deze ten behoeve van derden te gebruiken;
- b) het is Afnemer niet toegestaan de Expectations Monitor te wijzigen of aan te passen;
- c) het is Afnemer niet toegestaan de broncode van de Expectations Monitor door middel van reverse engineering te reconstrueren;
- d) het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van (intellectuele) eigendom uit de Expectations Monitor te verwijderen.

#### **Artikel 9 Onderhoud**

1. De aard van de Expectations Monitor brengt met zich dat de Expectations Monitor met regelmaat moet worden onderhouden, dan wel dat de Expectations Monitor zal moeten worden vervangen door een nieuwe versie.
2. Werkzaamheden voor onderhoud en updates voor de Expectations Monitor zijn bij de vergoeding voor de Licentie zoals is overeengekomen in de Overeenkomst inbegrepen. Afnemer zal updates afnemen en voor zover nodig installeren.
3. Afnemer is gehouden personeel van Expectations en/of door Expectations ingeschakelde derden toe te staan de nodige werkzaamheden te verrichten, alsmede alle verdere redelijkerwijs van haar te verwachten medewerking te verlenen aan Expectations.
4. Voor de uitvoering van onderhoud is Expectations gerechtigd derden in te schakelen.
5. Expectations zal de Expectations Monitor regelmatig op fouten controleren. Indien zich een fout voordoet, zal Expectations zich binnen een redelijke termijn inspannen om de fout te herstellen.
6. Expectations draagt er zorg voor dat de updates en nieuwe versies zijn aangepast aan de dan geldende Nederlandse en Europese regelgeving.
7. De duur van Expectations' plicht tot onderhoud is gekoppeld aan de duur van de Overeenkomst.

#### **Artikel 10. Data**

1. Expectations zal de door Afnemer met de door Expectations aangeboden Expectations Monitor verkregen persoonsgerelateerde data niet gebruiken of aan derden ter beschikking stellen. Expectations behoudt zich het recht voor om sectorgerelateerde data die met de Expectations Monitor is verkregen te eigen behoeve te gebruiken en met derden te delen.
2. Afnemer zal Expectations te allen tijde toegang verlenen tot de data die wordt gegenereerd door de Expectations Monitor.
3. Expectations garandeert dat de Expectations Monitor voldoet aan de eisen die worden gesteld in verband met de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens.
4. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de eigen opslag en het gebruik van de data die door Afnemer met behulp van de Expectations Monitor is verkregen. Afnemer staat er jegens Expectations voor in dat de in de Monitor Expectations Monitor ingevoerde gegevens niet onrechtmatig zijn (verkregen) en geen inbreuk maken op rechten van derden. Afnemer vrijwaart Expectations voor aanspraken van derden in verband met de verwerking van gegevens of de uitvoering van de overeenkomst tussen Expectations en Afnemer. Expectations kan voor verlies van data op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden, tenzij dat verlies een direct gevolg is van opzet of grove schuld van Expectations.
5. Klantgegevens die zijn ontvangen met behulp van de Expectations Monitor gedurende de looptijd van de Overeenkomst, mogen door Afnemer ook na afloop van de Overeenkomst worden gebruikt.
6. Van de uit de Expectations Monitor gegenereerde data zal steeds een back-up van 7 dagen worden bewaard.

#### **Artikel. 11. Beëindiging**

1. Indien de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, wordt deze steeds van rechtswege verlengd met 12 maanden, tenzij de Overeenkomst uiterlijk 1 maand voor het einde van de dan geldende duur van de Overeenkomst door één der partijen schriftelijk per aangetekend schrijven wordt opgezegd.
2. Expectations kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden en aan derden opdragen, zonder dat Expectations tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd eventuele aan Expectations toekomende rechten, daaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding indien:
  - a) Afnemer haar verplichtingen uit de Afnameovereenkomst niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt;
  - b) aan Afnemer surseance van betaling wordt verleend;
  - c) het faillissement van Afnemer wordt aangevraagd;

- d) indien de onderneming van Afnemer wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen;
- e) indien op een of meerdere bestanddelen van Afnemer beslag wordt gelegd;
- f) Afnemer of een van haar ondergeschikten tot een onherroepelijke vrijheidsstraf wordt veroordeeld;
- g) Afnemer zich buiten Nederland vestigt;
- h) een door of namens Afnemer gedane verklaring in strijd is met de waarheid en/of een voor Expectations van belang zijnde omstandigheid heeft verzwegen;
- i) een aan Expectations verstrekte zekerheid nietig of vernietigbaar is, dan wel indien een door Afnemer toegezegde zekerheid niet tijdig is verstreken of voortijdig vervalt.

Expectations is wegens deze beëindigingen nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval van een faillissement van Afnemer vervalt het recht tot gebruik van de aan Afnemer ter beschikking gestelde Expectations Monitor van rechtswege.

- 3. Afnemer zal in de gevallen als bedoeld in lid 2 Expectations onmiddellijk in kennis stellen en in afwachting van instructies van Expectations passende maatregelen nemen ter bescherming van diens belangen.
- 4. Bij beëindiging of opzegging van een Overeenkomst, is Afnemer niet langer geautoriseerd tot het gebruik van de Expectations Monitor en vervallen alle gebruiksrechten die onder de Overeenkomst vallen.

#### **Artikel 12. non-concurrentie**

- 1. Afnemer verbindt zich ertoe om gedurende het gebruik van de producten en diensten van Expectations en gedurende vijf jaar daarna, niet dezelfde of vergelijkbare producten of diensten aan anderen te (doen) leveren, of daar op enigerlei wijze gewin van te hebben, tenzij daarvoor uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming is gegeven door Expectations.
- 2. Ingeval van overtreding van het in lid 1 van dit artikel bepaalde, is Expectations gerechtigd om een onmiddellijk opeisbare boete ad € 10.000,00 van Afnemer te verbeuren, zulks zonder dat daartoe een voorafgaande ingebrekestelling is vereist.

#### **Artikel 13. Rechtskeuze en Forumkeuze**

- 1. Op alle rechtsverhoudingen tussen Expectations en Afnemer is Nederlands recht van toepassing.
- 2. De daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland, te Arnhem is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Expectations en Afnemer.