

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van Ematters B.V. ter zake van haar Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Ematters B.V. en Opdrachtgever. Dit geldt uitdrukkelijk ook voor eventuele toekomstige offertes, aanbiedingen of Overeenkomsten waarbij deze Algemene Voorwaarden niet opnieuw aan Opdrachtgever ter hand zijn gesteld. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Ematters B.V. alleen bindend indien en voor zover deze door Ematters B.V. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:

- 1.1 **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.
- 1.2 **Consultancy Dienst(en):** de Dienst waarbij Ematters voor Opdrachtgever consultancy werkzaamheden verricht, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot advies over marketing, eCRM, marketing automation, data, website en trainingen.
- 1.3 **Databestand:** alle informatie die Ematters van Opdrachtgever ontvangt in het kader van de eCRM, Email Marketing en/of Marketing Automation Dienst.
- 1.4 **Dienst(en):** iedere op grond van de Overeenkomst door Ematters te verrichten of verrichtte werkzaamheid of prestatie alsmede alle daarbij voortgebrachte Materialen, resultaten en werken die bestemd zijn voor Opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot Email Marketing Diensten, Marketing Automation Diensten, eCRM Diensten en Consultancy Diensten.
- 1.5 **Ematters:** de besloten vennootschap Ematters B.V, gevestigd aan de Valschermkade 18 te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34278740.
- 1.6 **eCRM Dienst:** de Dienst waarbij Ematters Opdrachtgever ondersteunt en adviseert op het gebied van (1) digitaal beheer van data (klantdata) in de meest brede zin van het woord, (2) het gebruik van SaaS software die bedoeld is voor het faciliteren van email marketing, (3) eCRM marketing en marketing automation en het programmeren van code om deze SaaS software te gebruiken.
- 1.7 **Email Marketing Dienst:** de Dienst waarbij Ematters voor Opdrachtgever e-mail marketingdiensten verricht, daaronder begrepen het ten behoeve van marketingdoeleinden opmaken, samenstellen en verzenden van e-mail- en sms-berichten aan derden en/of het ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever van Programmatuur ten behoeve van het beheer van de marketingcampagne door de Opdrachtgever zelf.
- 1.8 **Intellectuele eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals, maar niet beperkt tot, auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.9 **Opdrachtgever:** de rechtspersoon die met Ematters de Overeenkomst sluit.
- 1.10 **Marketing Automation Dienst:** de Dienst waarbij Ematters adviseert, ondersteuning biedt en programmeerdiensten levert voor het automatiseren van (digitale) marketing campagnes.
- 1.11 **Materiaal:** materiaal dat voor de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever is toegestuurd en/of is ontwikkeld door Ematters. Dit materiaal kan onder meer bestaan uit tekst, audio, video, animatie, film, muziek, beelden, databanken, software, HTML-bestanden, etc.
- 1.12 **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Ematters en Opdrachtgever op grond waarvan Ematters Diensten levert aan Opdrachtgever.
- 1.13 **Partij(en):** iedere partij bij de Overeenkomst, of beide partijen gezamenlijk.
- 1.14 **Programmatuur:** computerprogrammatuur of software (al dan niet in objectcode) alsmede de voor Opdrachtgever bestemde schriftelijke dan wel elektronische handleiding ten behoeve van het gebruik daarvan, van Ematters, 1 (één) van haar licentiegevers of door Ematters ingeschakelde derden.
- 1.15 **Website:** www.ematters.nl, www.ematters.be, dan wel enige andere website van Ematters.

2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1 De Overeenkomst met Opdrachtgever komt tot stand door (schriftelijke) aanvaarding van de offerte en/of aanbod door Opdrachtgever.
- 2.2 Indien Opdrachtgever de offerte of het aanbod niet uitdrukkelijk aanvaardt, maar wel die indruk wekt (bijvoorbeeld door bepaalde Diensten te laten verrichten die onderdeel zijn van de offerte of het aanbod), geldt de offerte of het aanbod eveneens als aanvaard.
- 2.3 Offertes van Ematters zijn vrijblijvend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

3. UITVOERING

- 3.1 Ematters zal de Overeenkomst naar beste kunnen uitvoeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Ter zake van de te verlenen Dienst(en) heeft Ematters slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
- 3.2 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een standaard Dienst, dan zal Ematters na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen zo spoedig mogelijk de Dienst (op) te leveren.
- 3.3 Indien in ieder geval één van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van "(op)geleverd":
 - door gebruik van de Dienst door Opdrachtgever;
 - door een mededeling van Ematters aan Opdrachtgever dat de Dienst beschikbaar is;
 - door een schriftelijke dan wel elektronische bevestiging van levering van de Dienst door Ematters
- 3.4 Door Ematters opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Ematters is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- 3.5 Opdrachtgever zal Ematters steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Opdrachtgever staat ervoor in dat deze gegevens of inlichtingen correct, volledig en actueel zijn.
- 3.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van zijn apparatuur, de Programmatuur, het Materiaal en de daarvoor in aanmerking komende Diensten alsmede voor het controleren van de beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 3.7 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Ematters staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Ematters, onverminderd overige rechten, het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. Ematters is gerechtigd de hierdoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, dan wel de Overeenkomst (partieel) te ontbinden.
- 3.8 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Ematters gehouden bij de uitvoering van de Consultancy Dienst tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.
- 3.9 Ematters is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienst wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden of prestaties worden vergoed conform de voor de betreffende werkzaamheden gebruikelijke tarieven van Ematters tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.
- 3.10 Ematters mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen.
- 3.11 Indien Opdrachtgever voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning, certificaat of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Opdrachtgever garandeert ten opzichte van Ematters dat hij alle vergunningen, certificaten en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. In aanvulling op het voorgaande dient Opdrachtgever zorg te dragen voor een correcte naleving van de van toepassing zijnde Nederlandse wet- en regelgeving. Ematters is in geen geval aansprakelijk voor niet-naleving door Opdrachtgever van de van toepassing zijnde Nederlandse wet- en regelgeving.

4. GEBRUIK VAN DE DIENST

- 4.1 De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle informatie die hij aan Ematters ter beschikking stelt of via de Programmatuur of de Dienst verspreidt, openbaar maakt of anderszins distribueert. De Opdrachtgever garandeert dat de inhoud van de door hem geleverde, verspreide, openbaar gemaakt of anderszins gedistribueerde informatie dan wel het gebruik door Opdrachtgever van de Programmatuur, het Materiaal of de Dienst niet:
 - in strijd is met geldende wetten en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Telecommunicatiewet en richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Autoriteit Consument & Markt;
 - in strijd is met de Overeenkomst;
 - in strijd is met de door Ematters gegeven richtlijnen en aanwijzingen;
 - in strijd is met de Nederlandse Reclame Code of richtlijnen van de Reclame Code Commissie;
 - de systemen van Ematters, klanten van Ematters of andere internetgebruikers schade toebrengt of hindert;
 - onrechtmatig is; en
 - de belangen of de goede naam van Ematters zal schaden (dit naar oordeel van Ematters).
- 4.2 Indien Ematters constateert of een redelijk vermoeden heeft dat Opdrachtgever bovengenoemde voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal zij Opdrachtgever waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Ematters zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Ematters zonder waarschuwing ingrijpen.

- 4.3 Ematters kan de schade als gevolg van overtredingen van hiervoor genoemde voorwaarden op Opdrachtgever verhalen. Opdrachtgever vrijwaart Ematters van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van deze voorwaarden.

5. TARIEVEN

- 5.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.2 Alle prijzen op de Website, brochures, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van Ematters zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 5.3 Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Ematters gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Ematters zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen tot het moment dat de prijsverhoging in werking treedt, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
- 5.4 Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Ematters gerechtigd de gehanteerde prijzen, indien het een duurovereenkomst betreft, jaarlijks, met maximaal het percentage van 3,5 % te verhogen zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst te beëindigen.

6. BETALING

- 6.1 Opdrachtgever zal vanaf het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen, voor het gebruik van de Dienst aan Ematters de vergoedingen verschuldigd zijn zoals omschreven in het aanbod of offerte. Indien daaromtrent niets is overeengekomen, is Opdrachtgever de vergoedingen zoals die gewoonlijk door Ematters voor de betreffende Dienst worden gehanteerd aan Ematters verschuldigd. Deze vergoedingen zijn gespecificeerd in het tarievenoverzicht van Ematters. Op verzoek wordt het tarievenoverzicht aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
- 6.2 Ematters zal de door Opdrachtgever eenmalig verschuldigde bedragen vooraf aan Opdrachtgever factureren. De periodiek verschuldigde bedragen zullen voorafgaand aan die betreffende periode aan Opdrachtgever worden gefactureerd. In bepaalde gevallen kan Ematters Opdrachtgever achteraf factureren, bijvoorbeeld in geval van uitbreiding van de Diensten. Partijen kunnen van het voorgaande schriftelijk afwijken.
- 6.3 Ematters zal Opdrachtgever voor de verschuldigde vergoedingen elektronische facturen sturen. Opdrachtgever dient de in rekening gebrachte bedragen uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum te betalen tenzij door Ematters uitdrukkelijk een andere termijn wordt aangegeven.
- 6.4 Enig beroep door Opdrachtgever op verrekening of opschorting is niet toegestaan.
- 6.5 Indien Opdrachtgever na de betalingstermijn zoals bedoeld in artikel 6.2 nog niet volledig heeft betaald, zal Ematters Opdrachtgever alsnog de mogelijkheid geven om het factuurbedrag binnen 14 (veertien) dagen te betalen. Indien Opdrachtgever ook na deze termijn niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist en heeft Ematters het recht om de vordering uit handen te geven. Indien de vordering uit handen wordt gegeven, zal Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde bedrag en daarop verschenen wettelijke (handels)rente, tevens gehouden zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder, maar niet beperkt tot, alle kosten berekend door externe deskundigen, de kosten voor juridische bijstand en (de volledige) proceskosten, dit naast de in rechte vastgestelde kosten.
- 6.6 Ematters is gerechtigd alle vorderingen op Opdrachtgever, welke voortvloeien uit de Overeenkomst, en ontvangen betalingen met elkaar te verrekenen, alsmede te verrekenen met vorderingen van Opdrachtgever.
- 6.7 Indien wordt overeengekomen dat Ematters de Consultancy Diensten zal verrichten op nacalculatiebasis zullen de gebruikelijke tarieven van Ematters gelden, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 6.8 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Ematters verleende Consultancy Diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

7. DATABESTAND

- 7.1 Opdrachtgever bepaalt welke informatie met behulp van de eCRM, Email Marketing en/of Marketing Automation Dienst wordt opgeslagen en/of uitgewisseld. Ematters aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst opgeslagen en/of uitgewisselde informatie. Opdrachtgever vrijwaart Ematters tegen aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Opdrachtgever of Eindgebruikers met behulp van de Dienst opgeslagen en/ of uitgewisselde informatie onrechtmatig is.
- 7.2 Ematters levert uitsluitend Diensten op basis van een door Opdrachtgever aangeleverd Databestand en zal dan ook op geen enkele wijze verantwoordelijk zijn voor de juistheid van de data.
- 7.3 Indien Ematters de Dienst op full service basis verleent, zal Opdrachtgever het Databestand leveren op een wijze en in de vorm zoals door Ematters aangegeven. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het behoud van een kopie van het Databestand en Ematters zal dan ook op geen enkele wijze aansprakelijk zijn voor het verlies van enige gegevens.

- 7.4 Mocht Ematters kennis hebben of tot het beseft komen dat informatie die Opdrachtgever of een eindgebruiker met behulp van de Dienst heeft opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan zal Ematters prompt handelen om die informatie te verwijderen en/of retourneren of de toegang daartoe onmogelijk te maken. In geen geval zal Ematters aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dat handelen.
- 7.5 Opdrachtgever moet, voor zover van toepassing, de door Ematters aan Opdrachtgever verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden geheimhouden. Ematters is niet aansprakelijk voor misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden en mag ervan uitgaan dat een gebruiker die zich aanmeldt met de gebruikersnaam en het wachtwoord van Opdrachtgever ook daadwerkelijk Opdrachtgever is. Zodra Opdrachtgever weet of reden heeft te vermoeden dat gebruikersnamen en wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden, moet Opdrachtgever Ematters daarvan op de hoogte stellen, onverminderd de eigen verplichting van Opdrachtgever om direct zelf doeltreffende maatregelen te nemen.
- 7.6 Alle rechten op het Databestand, waaronder maar niet beperkt tot Intellectuele Eigendomsrechten, zullen blijven berusten bij Opdrachtgever. Ematters verkrijgt de gebruiksrechten die noodzakelijk zijn om de Diensten aan Opdrachtgever te kunnen leveren. Voor zover Opdrachtgever op grond van de wet niet als producent van de databank wordt aangemerkt, komt door de Overeenkomst een volledige overdracht van alle sui generis databankrechten aan Opdrachtgever tot stand ex artikel 2 lid 4 Databankenwet.
- 7.7 Opdrachtgever garandeert dat de emailadressen, sms-adressen en enige andere gegevens opgenomen in het Databestand geen inbreuk maken op rechten van derden en niet zijn verkregen, verwerkt of bewaard in strijd met geldende wetten en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet. Opdrachtgever vrijwaart Ematters te dien aanzien tegen alle claims en aanspraken door derden en de eventueel daaruit voortvloeiende schade.

8. CONSULTANCY DIENSTEN

- 8.1 Ematters zal voor zover mogelijk (een schatting van) de tijd en kosten met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden vooraf bekend maken aan Opdrachtgever. De tijd die nodig is voor de betreffende werkzaamheden is daarbij afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de medewerking van Opdrachtgever. Ematters is gerechtigd om Consultancy op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 8.2 Ematters is bij het leveren van Consultancy Diensten afhankelijk van de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Ematters is in geen geval verantwoordelijk of gehouden tot controle van deze verstrekte informatie.
- 8.3 Ematters is te allen tijde gerechtigd de Consultancy Diensten schriftelijk en voorafgaand te annuleren, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Bij annulering door Ematters zullen Partijen in onderling overleg treden voor het vinden van een nieuwe datum waarop de Consultancy Diensten worden uitgevoerd.
- 8.4 Bij annulering en/of verplaatsen van Consultancy Diensten door Opdrachtgever meer dan 1 (één) maand voor de datum dat Ematters de betreffende Consultancy Diensten zal gaan verrichten, is Opdrachtgever niet gehouden kosten aan Ematters te vergoeden.
- 8.5 Bij annulering en/of verplaatsen van Consultancy Diensten door Opdrachtgever binnen 1 (één) maand voor de datum dat Ematters de betreffende Consultancy Diensten zal gaan verrichten, is Opdrachtgever gehouden 50% van de overeengekomen prijs aan Ematters te vergoeden.

9. DUUR & BEËINDIGING

- 9.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het leveren van bepaalde Diensten die eindigen door het volbrengen van specifieke werkzaamheden of taken (oftewel als het een "eenmalige overeenkomst" betreft), is de looptijd van de Overeenkomst gelijk aan de periode die nodig is om de betreffende Diensten te leveren.
- 9.2 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de periodieke of constante levering van bepaalde Diensten (oftewel als het een "duurovereenkomst" betreft), wordt de looptijd schriftelijk vastgelegd. Indien partijen geen nadere afspraken over de looptijd hebben gemaakt, wordt Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van ten minste 12 maanden.
- 9.3 Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is die voor bepaalde tijd is aangegaan, kan deze door beide Partijen schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Bij het uitblijven van een dergelijke opzegging wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend met eenzelfde periode verlengd.
- 9.4 Het is Partijen niet toegestaan om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens de gevallen waarvoor in deze Algemene Voorwaarden of in andere onderdelen van de Overeenkomst expliciet een uitzondering is gemaakt.
- 9.5 Ematters kan, zonder ingebrekestelling en zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst, de Overeenkomst met de andere Partij opschorten of ontbinden, indien:
 - Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de nakoming van een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst; of

- Opdrachtgever surseance van betaling of haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van haar vermogen beslag wordt gelegd; of
 - Opdrachtgever haar activiteiten staakt, ophoudt haar statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit of haar rechtspersoonlijkheid verliest.
- 9.6 Onverminderd het bepaalde in dit artikel is Ematters gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst, de Overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden, indien klant in strijd handelt met de verplichtingen voortvloeiend uit de volgende artikelen van deze Algemene Voorwaarden:
- artikel 4) Gebruik van de Dienst;
 - artikel 6) Betaling;
 - artikel 14) Intellectuele Eigendomsrechten;
 - artikel 18) Vertrouwelijke informatie.
- 9.7 In het geval van ontbinding van de Overeenkomst vindt er geen ongedaanmaking plaats van de Diensten die reeds geleverd zijn en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen. De toepasselijkheid van artikel 6:271 e.v. BW wordt hierbij door Partijen uitdrukkelijk uitgesloten.
- 9.8 Bedragen die Ematters vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Ematters reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 9.9 Direct na de beëindiging van de Overeenkomst retourneert (en vernietigt voor zover retourneren niet mogelijk is) Opdrachtgever terstond alle exemplaren van de Programmatuur, Materialen en andere zaken of documentatie die in het kader van de Overeenkomst door Ematters aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld. Alle kopieën en back-ups van Databestanden door Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst aan Ematters ter beschikking gesteld, zullen, door Ematters na beëindiging van de Overeenkomst worden vernietigd.
- 9.10 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn de beëindiging van de Overeenkomst te overleven blijven na beëindiging volledig van kracht, waaronder maar niet beperkt tot:
- artikel 10) Aansprakelijkheid;
 - artikel 14) Intellectuele Eigendomsrechten;
 - artikel 18) Vertrouwelijke informatie.
- 9.11 Ematters behoudt zich het recht voor om na beëindiging van de Overeenkomst, de administratie van Opdrachtgever te laten inspecteren en controleren door een registeraccountant. Deze audit zal worden uitgevoerd gedurende normale werktijden en zonder dat dit in conflict komt met de normale activiteiten van Opdrachtgever. De kosten voor een dergelijke audit komen voor rekening van Ematters, tenzij de audit aantoonst dat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan de in dit artikel genoemde vereisten, onverminderd de overige rechten van Ematters.

10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Ematters, uit welke hoofde dan ook, en in het bijzonder wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, onrechtmatige daad, vrijwaringen dan wel garantieverplichting is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Dienst overeengekomen prijs (excl. BTW) per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt met een maximum van 50.000 euro per kalenderjaar. Indien overeengekomen is dat de vergoedingen die Opdrachtgever verschuldigd is worden berekend op basis van nacalculatie, zal voornoemde aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag dat Ematters in rekening zou brengen indien facturatie zou geschieden op het moment dat de tekortkoming zich voordeed.
- 10.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de kosten die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft moeten maken om de tekortkoming van Ematters te herstellen of op te heffen, zodat de prestatie van Ematters wel aan de Overeenkomst beantwoordt, alsmede de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van zulke schade en redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang daarvan.
- 10.3 Ematters is niet aansprakelijk voor alle andere schade dan directe schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot indirecte schade die voortvloeit uit (gebruik van) de Programmatuur, het Materiaal of Dienst, zoals gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en kosten van herstel van gegevens die geheel of gedeeltelijk verloren zijn gegaan.
- 10.4 Indien zich een schadegeval voordoet, dient Opdrachtgever dat binnen 2 (twee) weken schriftelijk aan Ematters te melden. Doet Opdrachtgever dat niet, dan vervalt ieder recht op schadevergoeding.
- 10.5 Buiten de in deze Algemene Voorwaarden genoemde gevallen rust op Ematters geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel 10 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ematters of haar directie.
- 10.6 Opdrachtgever vrijwaart Ematters volledig tegen alle mogelijke claims of aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van welke schade dan ook op enige wijze voortvloeiend uit en/of

verband houdende met het gebruik van Opdrachtgever van de Programmatuur, het Materiaal of de Dienst en/of het niet, niet op juiste wijze of niet tijdig nakomen van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en in het bijzonder voor aanspraken van toezichthouders, zoals de ACM en AP.

11. OVERMACHT

- 11.1 Indien een Partij als gevolg van overmacht verhinderd is een verplichting uit de Overeenkomst na te komen, dan is de desbetreffende Partij niet tot nakoming gehouden zolang de overmacht duurt, tenzij het een betalingsverplichting betreft. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van derden of toeleveranciers van Ematters en storingen in de internetverbindingen, hardware, (d)dos aanval(len), telecommunicatie- en elektriciteitsnetwerken.
- 11.2 Wanneer de overmacht situatie langer dan 14 (veertien) dagen heeft geduurd, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst te ontbinden door een schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij. Prestaties die reeds zijn verricht, worden dan naar verhouding afgerekend, zonder dat een Partij de andere Partij voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

12. ONDERSTEUNING

- 12.1 Ematters zal aan Opdrachtgever een redelijk niveau van ondersteuning bieden bij praktische of technische vragen over de Diensten via de helpdesk van Ematters. De openingstijden en contactgegevens van de helpdesk worden vastgelegd in de Overeenkomst of worden bekendgemaakt via de Website van Ematters.
- 12.2 Voor het afhandelen van helpdeskverzoeken van Opdrachtgever worden kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever conform het gebruikelijke uurtarief van Ematters.
- 12.3 Ematters zal zich inspannen om helpdeskverzoeken zo spoedig mogelijk af te handelen, maar kan hierover geen garanties geven tenzij anders overeengekomen in een Service Level Agreement.

13. STORINGEN EN ONDERHOUD

- 13.1 Ematters zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Programmatuur dan wel Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- 13.2 Ematters heeft het recht om haar systemen, netwerken of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Ematters zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Ematters is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 13.3 Ematters heeft het recht Programmatuur dan wel de Dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Ematters Opdrachtgever daarvan voor de wijziging op de hoogte stellen via de Website of per email. Omdat de Programmatuur dan wel de Dienst aan meerdere Opdrachtgevers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Ematters is niet gehouden tot enige vergoeding van schade in geval van aanpassingen.

14. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 14.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Programmatuur, het Materiaal en de Dienst blijven uitsluitend berusten bij Ematters, haar licentiegevers of door haar ingeschakelde derden. Geen enkele bepaling in de Overeenkomst, waaronder, maar niet beperkt tot, die waarin een verlening van een gebruiksrecht op de Programmatuur, het Materiaal en/of de Dienst wordt verleend, zal zo uitgelegd worden dat daar enige overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten mee is beoogd.
- 14.2 Indien en voor zover Ematters aan Opdrachtgever een gebruiksrecht verleent ten aanzien van Ematters Programmatuur, Materiaal en/of enige daarvoor in aanmerking komende Dienst, geschiedt deze verlening onder de opschortende voorwaarde van betaling door Opdrachtgever van alle in het kader van de Overeenkomst verschuldigde bedragen. Bedoeld gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar en beperkt tot het doel dat logischerwijs uit de Overeenkomst blijkt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Enig door Ematters, haar licentiegevers of ingeschakelde derden verleend gebruiksrecht wordt verleend voor een periode van 1 (één) jaar, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 14.3 Opdrachtgever mag auteursrechaanduidingen, merken of andere indicatoren van de rechthebbende op de Intellectuele Eigendomsrechten niet verwijderen van of wijzigen in de geleverde Programmatuur of het Materiaal. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.
- 14.4 Behoudens voor zover overeengekomen dan wel dwingendrechtelijk toegestaan bij wet, mag Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur of ter beschikking gesteld Materiaal niet verveelvoudigen, decompileren of daarop reverse-engineering toepassen. Voorts is het niet toegestaan beveiligingen of technische (gebruiks)beperkingen van Programmatuur of Materiaal te verwijderen of te omzeilen.

- 14.5 Opdrachtgever is nimmer bevoegd om enig recht betreffende een object dat identiek is aan of verwarring wekkend overeenstemt met enig object dat onderwerp is van enig Intellectueel Eigendomsrecht dat aan Ematters of diens licentiegevers toebehoort, te registreren of een aanvraag daartoe in te dienen.
- 14.6 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om een domeinnaam te gebruiken of aan te vragen die identiek is aan of verwarring wekkend overeenstemt met enig object dat onderwerp is van enig Intellectueel Eigendomsrecht dat aan Ematters of diens licentiegevers toebehoort.
- 14.7 Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarstelling aan Ematters van gegevens met het doel van gebruik of bewerking ten behoeve van de Dienst. Opdrachtgever zal Ematters vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 14.8 Opdrachtgever kan bij het gebruik van de Diensten eveneens gebruik maken van de diensten en/of Programmatuur van derden. De (open source) (licentie)voorwaarden van die derden kunnen hierop van toepassing zijn. Opdrachtgever garandeert dat zij deze voorwaarden van derden accepteert en strikt zal naleven. Opdrachtgever vrijwaart Ematters van alle aanspraken van derden in verband met de hiervoor gegeven garantie.

15. PRIVACY

- 15.1 Door het leveren van Diensten zal Ematters persoonsgegevens verwerken ten behoeve van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal met betrekking tot zulke verwerking dan ook te allen tijde en onder alle omstandigheden worden aangemerkt als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Ematters zal uitsluitend handelen als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Het verwerken van persoonsgegevens zal gebeuren in overeenstemming met geldende wetten en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 15.2 Ematters zal slechts persoonsgegevens verwerken op instructie van Opdrachtgever, behoudens enige verwerking vereist volgens de wet. Alle persoonsgegevens die door Ematters in het kader van de Dienst worden verwerkt, worden geacht te zijn verwerkt op de instructie van Opdrachtgever.
- 15.3 Ematters zal passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer leggen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.
- 15.4 Indien noodzakelijk op grond van geldende de wet- en regelgeving ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens zullen Partijen een verwerkersovereenkomst overeenkomen waarin aanvullende waarborgen zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

16. PERSONEEL

- 16.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Ematters voortduurt, alsmede 1 (één) jaar na afloop daarvan, werknemers van Ematters in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ematters. Onder werknemers van Ematters worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Ematters of van één (1) van de aan Ematters gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van Ematters of van 1 (één) van de aan Ematters gelieerde ondernemingen waren.
- 16.2 Bij overtreding van Opdrachtgever van artikel 16.1 zal Opdrachtgever, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling nodig is, een direct opeisbare boete verbeuren van €250,- per dag dat de overtreding voortduurt.

17. VERTROUWELIJKE INFORMATIE

- 17.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 17.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt niet verstaan informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende Partij of dit naderhand is geworden buiten toedoen van de ontvangende Partij, of die de ontvangende Partij van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd en deze derde daartoe niet verplicht was.
- 17.3 De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

18. SLOTBEPALINGEN

- 18.1 Ematters mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen en zal Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht aan een derde voor Opdrachtgever redelijkerwijs onacceptabel is, heeft deze het recht de Overeenkomst op te zeggen binnen 5 (vijf) dagen na ontvangst van de bedoelde mededeling. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden over te dragen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Ematters.
- 18.2 Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.
- 18.3 Opdrachtgever is gehouden Ematters steeds schriftelijk of per email op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante gegevens.
- 18.4 Ematters is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Ematters zal Opdrachtgever schriftelijk, elektronisch of via de Website van de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden in kennis stellen. De wijzigingen treden 1 (één) maand na de inkennisstelling in werking. Indien Opdrachtgever de wijzigingen niet wenst te accepteren, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking zullen treden.
- 18.5 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 Ematters en Opdrachtgever een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeenkomen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 18.6 De door Ematters ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 18.7 Opdrachtgever verleent hierbij aan Ematters toestemming zijn (handels)naam en logo te gebruiken ten behoeve van promotie en als referentie. Ematters zal Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen van en informeren over de vorm waarin zij de naam en logo van Opdrachtgever van plan is te gebruiken.