

Algemene Voorwaarden

1. Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden van AO-online wordt verstaan onder:

1. Diensten: alle door AO-online aan Afnemer op enige wijze ter beschikking te stellen en/of te verlenen diensten van welke aard dan ook;
2. Afnemer: iedere (rechts)persoon die een initiële Order plaatst of een Overeenkomst is aangegaan voor het gebruik van de *Diensten*. De Afnemer is tevens de eerste Gebruiker van de Diensten;
3. Gebruiker: iedere medewerker behorende tot de organisatie van Afnemer die gebruik maakt van de Diensten;
4. Order: Enig verzoek van Afnemer aan AO-online om een Overeenkomst voor het verlenen van (aanvullende) Diensten aan te gaan;
5. Initiële order: Order voor eerste gebruik van de Diensten door Afnemer.
6. Overeenkomst: iedere overeenkomst tot levering van Diensten, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die Overeenkomst;
7. Vergoeding: de door Afnemer aan AO-online verschuldigde vergoedingen als tegenprestatie voor de geleverde Diensten;
8. Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van AO-online.

2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst tussen AO-online en afnemer waarbij AO-online diensten levert of zou kunnen leveren. Afnemer verplicht zich er toe deze voorwaarden bekend te maken aan iedere gebruiker en er op toe te zien dat deze ook worden nageleefd.
- 2.2 Van deze voorwaarden kan uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van AO-online worden afgeweken. Tenzij de toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van afnemer voorafgaand schriftelijk is overeengekomen, erkent AO-online die niet.
- 2.3 Indien één of meer bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht en zullen AO-online en afnemer in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk de inhoud, doel en strekking van die bepalingen in acht worden genomen.
- 2.4 AO-online heeft het recht deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Een zodanige wijziging heeft rechtskracht tussen partijen veertien (14) dagen nadat daarvan mededeling per e-mail is gedaan aan afnemer of op een latere datum in die mededeling vermeld. Indien een dergelijk wijziging betreft een essentiële en substantiële (i) vermindering van de rechten van afnemer en/of (ii) vermeerdering van de rechten van AO-online, is afnemer gerechtigd de overeenkomst bij e-mail op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.

3. Overeenkomst, duur en opzegging

- 3.1 Een aanbieding van AO-online is vrijblijvend en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een order. AO-online is gerechtigd geplaatste orders zonder opgave van redenen te weigeren. Acceptatie door AO-online van de geplaatste order vindt plaats per e-mail of anderszins.

- 3.2 De overeenkomst tussen AO-online en afnemer komt tot stand door middel van:
- a. Aanmelding via de website van AO-online: op het moment dat afnemer zich abonneert op de applicatie AO-online via het elektronische aanmeldformulier op de website van AO-online én zich akkoord verklaart met de Algemene Voorwaarden van AO-online. Uitsluitend door zich akkoord te verklaren met de Algemene Voorwaarden kan de overeenkomst daadwerkelijk worden afgesloten. De persoon die zich aanmeldt via het elektronische aanmeldformulier verklaart zich hiermee tevens gemachtigd namens zijn/haar bedrijf om akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden. De vergoeding is dan voor de eerste gebruiker verschuldigd vanaf het moment van deze acceptatie.
 - b. Aanmelding op andere wijze: op het moment dat AO-online een getekende opdracht ontvangt van afnemer. De vergoeding is dan voor het betreffende in de opdracht genoemde aantal gebruikers verschuldigd vanaf het moment van ondertekening van de opdracht.
- 3.3 Aanvullende gebruikers welke door afnemer als zodanig worden geregistreerd via de hem daartoe ter beschikking staande middelen zullen worden beschouwd als gebruikers onder deze zelfde overeenkomst, d.w.z. dat voor alle gebruikers dezelfde vervaldatum bestaat. Voor deze aanvullende gebruikers is de vergoeding verschuldigd zodra deze zich voor de eerste maal toegang hebben verschaft tot de diensten. De eerste vergoeding wordt telkens bepaald vanaf het moment van dat eerste gebruik tot aan de eerstvolgende vervaldatum van de overeenkomst met de afnemer.
- 3.4 De overeenkomst met afnemer wordt voor bepaalde tijd aangegaan en heeft een initiële duur van twaalf (12) kalendermaanden vanaf de datum van voornoemde acceptatie of ondertekening van de opdracht. Vervolgens wordt deze Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met telkens een periode van twaalf (12) kalendermaanden.
- 3.5 De overeenkomst kan alleen schriftelijk of per e-mail en met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste twee (2) kalendermaanden voor het einde van een lopende verlengingsperiode worden opgezegd door afnemer.
- 3.6 AO-online is te allen tijde gerechtigd de overeenkomst eenzijdig en zonder opgaaf van redenen per e-mail te beëindigen, waarbij een opzegtermijn van één (1) maand in acht genomen zal worden. In dat geval zal AO-online iedere door afnemer betaalde vergoeding voor nog niet-verrichte diensten zonder kosten terugbetalen.
- 3.7 Bij de beëindiging van de overeenkomst en nadat de afnemer aan al zijn verplichtingen heeft voldaan, zullen alle gegevens binnen één (1) maand worden vernietigd.

4. Levering van diensten

- 4.1 AO-online vangt aan met de levering van de diensten indien de overeenkomst schriftelijk of per email overeen is gekomen.
- 4.2 Met het verstrekken van een order aan AO-online bevestigt (1) afnemer de juistheid van de daarin vermelde gegevens alsmede (2) zijn correcte nakoming van de Overeenkomst.
- 4.3 AO-online is na aankondiging per e-mail daarvan te allen tijde gerechtigd de (toegangsmogelijkheden tot de) diensten te wijzigen, vervangen, op te schorten en in het bijzonder te blokkeren wanneer daartoe naar de mening van AO-online een serieuze aanleiding bestaat, bijvoorbeeld in het geval de gebruiker in gebreke blijft t.a.v. de nakoming van de overeenkomst. AO-online zal in dergelijke gevallen de gebruiker van dit voornemen schriftelijk op de hoogte stellen en de gebruiker de mogelijkheid bieden om binnen 30 dagen alsnog het gebrek op te heffen.
- 4.4 AO-online behoudt zich het recht voor de toegangsmogelijkheden tot de diensten met onmiddellijke ingang op te schorten of te blokkeren indien er naar haar oordeel sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik. De verplichting tot betaling van de vergoeding door afnemer blijft onverkort van toepassing.

- 4.5 AO-online garandeert een beschikbaarheid van de diensten van minimaal 99% gedurende kantooruren. In de uren buiten deze kantooruren behoudt AO-online zich het recht voor incidenteel onderhoud uit te (laten) voeren op de hard- en software.

5. Vergoeding, betaling en incassokosten

- 5.1 Afnemer is als tegenprestatie voor de diensten aan AO-online periodiek een vergoeding verschuldigd volgens de daarvoor door AO-online vastgestelde en bekendgemaakte tarieven welke zijn uitgedrukt in Euro (EUR), tenzij anders is overeengekomen. Alle tarieven zijn exclusief belastingen (zoals B.T.W.) en overige ingevolge de wet verschuldigde heffingen, tenzij schriftelijk anders is vermeld. Facturering van de Diensten vindt schriftelijk plaats op jaarlijkse basis aan het begin van ieder abonnementsjaar.
- 5.2 Facturen van AO-online worden periodiek verzonden. Betaling van de facturen door afnemer dient overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities te geschieden. Betaling geschiedt zonder enige verrekening, korting of opschorting. Eventuele bezwaren tegen enige in rekening gebrachte vergoeding dienen tijdig per e-mail aan AO-online kenbaar te worden gemaakt, te weten voor de vervaldatum van de betreffende factuur, dan wel onverwijld nadat afnemer de bezwaren redelijkerwijs kon ontdekken.
- 5.3 AO-online is gerechtigd door middel van een kennisgeving per e-mail aan afnemer op een termijn van tenminste één (1) maand vóór de vervaldatum van de overeenkomst de geldende tarieven aan te passen. De nieuwe tarieven zullen dan van kracht zijn met ingang van het nieuwe abonnementsjaar. Indien afnemer niet akkoord wenst te gaan met een door AO-online kenbaar gemaakte verhoging van die tarieven, is afnemer gerechtigd binnen veertien (14) dagen na dagtekening van die kennisgeving de overeenkomst per e-mail op te zeggen tegen de in de kennisgeving van AO-online genoemde datum waarop de tariefsverhoging in werking zou treden.
- 5.4 Ingeval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de afnemer zullen vorderingen van AO-online en de verplichtingen van de afnemer jegens AO-online onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 5.5 Indien de afnemer de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal afnemer, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, vanaf de vervaldag over het openstaande bedrag de wettelijke rente + 2% verschuldigd zijn.
- 5.6 Indien de afnemer nalatig blijft de vordering te voldoen, kan AO-online de vordering uit handen geven, in welk geval afnemer tevens gehouden is tot vergoeding van buitengerechtelijke incasso kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, met een minimum van EUR 100,-.

6. Consultancy

- 6.1 De in dit artikel vermelde bepalingen zijn specifiek van toepassing indien AO-online ten behoeve van afnemer consultancywerkzaamheden verricht.
- 6.2 AO-online zal zich naar beste kunnen inspannen de consultancywerkzaamheden met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Een aanvaarde opdracht tot het verrichten van consultancywerkzaamheden leidt tot een inspanningsverbintenis, niet tot een resultaatsverbintenis.
- 6.3 Indien de overeenkomst tot het verrichten van consultancywerkzaamheden is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal AO-online steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 6.4 Indien AO-online op verzoek of met instemming van afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen consultancywerkzaamheden vallen, zullen deze

werkzaamheden of prestaties door afnemer aan AO-online worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van AO-online. AO-online is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Afnemer aanvaardt dat door meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de werkzaamheden, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van afnemer en AO-online, kunnen worden beïnvloed.

- 6.5 Meerwerk is nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 6.6 Voor zover voor de consultancywerkzaamheden een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te luiten, zal AO-online afnemer tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
- 6.7 Voor zover de consultancywerkzaamheden van AO-online bestaan uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan AO-online steeds voor aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij AO-online gebruikelijke regels.
- 6.8 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van AO-online aanleiding geeft, is AO-online gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met een of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

7. Geheimhouding

- 7.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 7.2 AO-online zal alle informatie van de opdrachtgever met betrekking tot de organisatie- en procesdata strikt vertrouwelijk behandelen en daarover geen mededelingen doen aan derden.

8. Medewerking door afnemer

- 8.1 Afnemer zal AO-online steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 8.2 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van AO-online staan of indien op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft AO-online in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 8.3 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de diensten en het vertrouwelijk houden van de toegang daartoe. Afnemer is gehouden de diensten te gebruiken binnen de grenzen van toepasselijke wettelijke voorschriften en de bepalingen in deze overeenkomst.

9. Privacy: hoe gaan we om met de persoonsgegevens in AO-online?

- 9.1 In AO-online kunnen diverse gegevens van medewerkers, leveranciers en/of anderen worden vastgelegd. Daarbij zitten ook persoonsgegevens, zoals namen, (e-mail)adressen, telefoonnummers en geboortedata. Daarom moeten afnemer en AO-online beiden voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

9.2 In het kader van vornoemde AVG wordt het volgende vastgelegd:

Juridisch gezien wordt afnemer aangemerkt als verantwoordelijke voor de verwerking van de genoemde persoonsgegevens. AO-online zelf wordt aangemerkt als de verwerker omdat AO-online het met haar applicatie voor afnemer mogelijk maakt deze gegevens op te slaan en te gebruiken. Behalve als partijen dit anders zijn overeengekomen, beschouwt AO-online deze bepaling in de algemene voorwaarden als de verwerkersovereenkomst die AO-online op grond van de AVG moet afsluiten. Op basis van die overeenkomst zal AO-online de persoonsgegevens die afnemer invoert, alleen verwerken als afnemer AO-online daartoe de opdracht geeft. Door met deze algemene voorwaarden akkoord te gaan, verstrekt afnemer AO-online deze opdracht.

9.3 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het vastleggen van de persoonsgegevens in AO-online. Daarbij moet afnemer voldoen aan de wettelijke eisen die hiervoor gelden. Voldoet afnemer niet aan deze eisen en wordt AO-online door anderen aansprakelijk gesteld voor schade die hierdoor ontstaan is, dan stelt afnemer AO-online schadeloos en vrijwaart afnemer AO-online voor deze aansprakelijkheid.

9.4 Om de genoemde persoonsgegevens te beschermen, heeft AO-online passende technische en organisatorische maatregelen genomen. De keuze van deze maatregelen is gebaseerd op de beschikbare technologie, de uitvoeringskosten, het type persoonsgegevens dat AO-online verwerkt en de risico's die daaraan zijn verbonden. AO-online streeft er naar dat deze maatregelen voldoen aan de eisen in artikel 32 van de AVG. De website van AO-online heeft bijvoorbeeld een SSL certificaat en AO-online maakt gebruik van een firewall om misbruik te voorkomen.

9.5 In geval van een datalek -een beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens verloren zijn gegaan of waarbij er mogelijk onrechtmatig verwerking van persoonsgegevens niet kan worden uitgesloten- gelden de volgende afspraken:

- Ontdekt AO-online dat er een datalek is of is geweest en is er een aanzienlijke kans dat dit datalek nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van de persoonsgegevens die AO-online voor afnemer verwerkt, dan informeert AO-online afnemer hierover uiterlijk binnen 48 uur nadat het datalek is ontdekt.
- Vervolgens overlegt AO-online met afnemer over:
 - o de aard van het datalek;
 - o het risico dat afnemer en AO-online hiermee lopen, hebben gelopen of hadden kunnen lopen;
 - o de maatregelen die AO-online treft of al getroffen heeft om het datalek op te lossen of om de gevolgen of schade zoveel mogelijk te beperken.
- Na de melding beoordeelt afnemer of afnemer het datalek moet melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de mensen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben (bijvoorbeeld haar medewerkers en leveranciers). AO-online doet dit zelf niet, omdat afnemer verantwoordelijk is voor de wettelijke verplichtingen in dit kader.
- Als de Autoriteit Persoonsgegevens een onderzoek naar het datalek start, dan laat AO-online dit meteen aan afnemer weten en werkt AO-online mee aan een onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens.

9.6 Rechten van betrokkenen: de personen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben, bijvoorbeeld medewerkers of leveranciers van afnemer, worden de betrokkenen genoemd. Deze betrokkenen hebben op basis van de AVG een aantal rechten. Afnemer is verplicht aan die rechten tegemoet te komen. Waar mogelijk helpt AO-online afnemer daarbij. Daarbij gaat het onder meer om de volgende rechten:

- De betrokkenen mogen vragen welke persoonsgegevens afnemer van hen verwerkt en opslaat. Dit staat in artikel 15 van de AVG. Als AO-online een dergelijk verzoek ontvangt, stuurt zij dit aan afnemer door. Afnemer is dan verplicht om deze informatie te verstrekken, binnen het kader van de wet.
- De betrokkenen mogen vragen om de persoonsgegevens die afnemer van hen heeft opgeslagen, te corrigeren of aan te vullen. Dit staat in artikel 16 van de AVG. Als AO-online een dergelijk verzoek ontvangt,

stuurt zij het aan afnemer door. Afnemer is dan mogelijk verplicht om deze gegevens te corrigeren of aan te vullen. Dit kan afnemer bijvoorbeeld doen door in haar contactenlijst de gegevens te verwijderen en/of te corrigeren.

10. Intellectuele eigendomsrechten

- 10.1 AO-online is exclusief rechthebbende op alle onderdelen van de diensten, waaronder begrepen het geheel van intellectuele eigendomsrechten en functionaliteit welke AO-online heeft ontwikkeld en (nader) schept. Afnemer krijgt daarop generlei rechten behoudens zoals beschreven in de overeenkomst.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1 AO-online is niet aansprakelijk voor enige schade die de afnemer lijdt door enig handelen en/of nalaten van AO-online, behoudens voor enige directe schade welke is veroorzaakt door grove schuld of opzet van AO-online. De door AO-online verschuldigde schadevergoeding zal dan per schadeveroorzakende gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis) nimmer meer bedragen dan het door AO-online aan afnemer gefactureerde vergoeding over de periode van 12 (twaalf) maanden direct voorafgaande aan die gebeurtenis.
- 11.2 Onder directe schade zoals bedoeld in dit artikel wordt bedoeld schade, behoudens indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade wegens beschadigde of verloren gegevens.
- 11.3 Enig recht van Afnemer op schadevergoeding ontstaat alleen indien afnemer binnen dertig (30) dagen, of onverwijld nadat afnemer het ontstaan daarvan redelijkerwijs kon ontdekken, per e-mail of anderszins mededeling heeft gedaan aan AO-online.

12. Overmacht

- 12.1 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop AO-online geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor AO-online niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen, buitengebruikstelling en/of onderhoud aan het communicatienetwerk door apparatuur en/of programmatuur van) derden. AO-online heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat AO-online haar verbintenis had moeten nakomen.
- 12.2 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van AO-online opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door AO-online niet mogelijk is langer duurt dan drie (3) maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst per e-mail te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 12.3 Indien AO-online bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

13. Toepasselijk Recht

- 13.1 Op de Overeenkomst tussen AO-online en afnemer is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen tussen partijen die uit een overeenkomst voortvloeien, worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde rechter te Utrecht, tenzij AO-online als eisende of verzoekende partij kiest voor de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van Afnemer.