

Algemene Voorwaarden Bookerz

Algemene bepalingen

De gegevens van Bookerz

Statutaire naam:	Bookerz B.V.
Vestigingsadres:	Dorpenweg 21a 5352 LB Deursen-Dennenburg (Ravenstein)
Telefoon algemeen:	+31(0)486 700 270
E-mailadres algemeen:	info@bookerz.nl
Btw-nummer:	NL818267173B01
KvK-nummer:	17209166
Website:	www.bookerz.nl

Versie

1.1, vigerend per 01-01-2021.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

U

De wederpartij van Bookerz bij overeenkomsten en alle eventuele daaruit voortvloeiende verbintenissen.

Abonnement

Een door Bookerz aangeboden product of dienst, waarvan levering en/of facturatie een periodiek karakter heeft. *Bijvoorbeeld een **SaaS**-oplossing waarvan het gebruiksrecht maandelijks in rekening wordt gebracht of een beveiligingscertificaat welke telkens één jaar geldig is.*

Project- en adviesdiensten

Door Bookerz voor u te verrichten en vooraf in offerte of aanbieding gedefinieerde werkzaamheden, die niet in de vorm van een **abonnement** aan u worden aangeboden.

Strippenkaart

Een vooraf door u bij Bookerz ingekochte hoeveelheid uren, waardoor kleine (per opdracht maximaal 4 uur durende), versnipperde en/of ad-hoc werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd zonder telkens opnieuw het proces van aanbieden, accorderen, factureren en betalen te moeten doorlopen.

Bookerz biedt op basis van de hiermee weggenomen overhead een passende korting op het uurtarief.

Bookerz zorgt voor een deugdelijke administratie van gemaakte uren. Het (resterende) tegoed in uren is daarmee te allen tijde opvraagbaar en inzichtelijk.

Een tegoed in uren blijft onbeperkt geldig, echter kan niet tussentijds of achteraf worden verrekend of gerestitueerd.

SaaS (Software as a Service)

Software die als een online dienst wordt aangeboden. U hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit een gebruiksovereenkomst af. Bookerz ontzorgt u daarbij door, veelal onmerkbaar en op de achtergrond, te zorgen dat de software en onderliggende hardware (infrastructuur) voortdurend beschikbaar is en functioneert zoals beoogd.

SaaS wordt in de vorm van een **abbonement** door Bookerz aan u aangeboden.

Technologie

Het geheel van door Bookerz aangeboden **abbonementen** alsmede (resultaten uit) **project- en adviesdiensten** en **strippenkaarten**, inclusief onderliggende infrastructuur, (data)verbindingen en (technische) werkingsprincipes, concepten en gedachtegoed.

Service Level Agreement (SLA)

Een additionele **overeenkomst** tussen u en Bookerz waarin noodzakelijk geachte aanvullende afspraken over kwaliteitseisen en responsetijden rondom het gebruik en onderhoud van software en onderliggende infrastructuur zijn vastgelegd. Het serviceniveau van Bookerz is dusdanig hoog dat een additionele **SLA** uitsluitend op verzoek van u wordt afgesloten, bijvoorbeeld omdat u door wet- en regelgeving verplicht bent hogere of meer specifieke eisen en voorwaarden af te spreken dan het door Bookerz geleverde basisniveau.

Offerte

Het geformaliseerde voorstel van Bookerz aan u ter aanbieding van **abbonementen** en/of **project- en adviesdiensten** en/of **strippenkaarten**, inclusief werkwijze en tarieven.

Aanbieding

Elke aanbieding van **abbonementen** en/of **project- en adviesdiensten** en/of **strippenkaarten**, inclusief de daarbij van toepassing zijnde voorwaarden, zoals Bookerz die middels een **offerte**, op haar website, in promotiemateriaal, per e-mail, telefonisch of anderszins aan u doet.

Overeenkomst

Iedere **overeenkomst** tussen Bookerz en u tot levering van **abbonement(en)** en/of **project- en adviesdiensten** en/of **strippenkaarten**.

1. Toepasselijkheid

- 1.1. De Algemene Voorwaarden gelden voor iedere **aanbieding**, **offerte** en **overeenkomst** waarbij Bookerz partij is.
- 1.2. In het geval dat bepalingen in de **overeenkomst** strijdig zijn met de Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen in de **overeenkomst**.
- 1.3. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Afwijkingen hebben slechts betrekking op de **overeenkomst** waarin deze zijn opgetekend.
- 1.4. Algemene inkoop- of andere voorwaarden die u eventueel hanteert, zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen u en Bookerz, tenzij uitdrukkelijk door Bookerz aanvaard.
- 1.5. De Algemene Voorwaarden zullen op verzoek kosteloos aan u toe worden gezonden. Een actuele versie van de Algemene Voorwaarden is bovendien beschikbaar op bookerz.nl/algemenevoorwaarden.pdf.
- 1.6. Bookerz mag haar Algemene Voorwaarden wijzigen. Daarmee ontstaat alsdan een nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden, die uitsluitend zal gelden voor iedere daarna uitgebrachte **aanbieding** of **offerte** en iedere daarna aangegane **overeenkomst** waarbij Bookerz partij is; de versie van de Algemene Voorwaarden zoals die gold op het moment dat de **overeenkomst** tot stand kwam, is daarmee altijd de geldende versie. Van een eventuele nieuwe versie wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

2. Offertes en aanbiedingen

- 2.1. Al onze offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend tot op het ogenblik van aanvaarding door u.
- 2.2. Een offerte of aanbod geldt alleen voor de specifieke onderliggende vraag. Offertes of aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- 2.3. Offertes en aanbiedingen worden gebaseerd op door u verstrekte informatie, waarbij Bookerz aanneemt dat deze informatie juist en volledig is, tenzij Bookerz vanuit haar expertisegebied evidente fouten of onvolledigheid vaststelt, in welk geval Bookerz met u nader in overleg zal treden. Mocht op enig moment blijken dat verstrekte informatie onjuist of onvolledig is, kan dit aanleiding vormen om de offerte dan wel aanbidding bij te stellen of in te trekken.
- 2.4. Offertes en aanbiedingen kennen, tenzij een specifieke geldigheidstermijn wordt genoemd, een geldigheidstermijn van 30 dagen.
- 2.5. U kunt Bookerz niet aan een offerte of aanbidding houden waarvan u had kunnen vermoeden dat sprake is van een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout.

3. Overeenkomst

- 3.1. De **overeenkomst** komt tot stand wanneer u de offerte ongewijzigd en binnen de in de offerte genoemde geldigheidstermijn schriftelijk en voor akkoord getekend retourneert of wanneer u een aanbidding accepteert door een expliciet akkoord, in de vorm van een inschrijving, deelname of aankoop.
- 3.2. U staat er voor in dat u bevoegd bent om de **overeenkomst** met Bookerz te sluiten. Bookerz kan u vragen bewijs van uw bevoegdheid te overleggen.
- 3.3. De **overeenkomst** vervangt alle eerder afgesloten overeenkomsten met betrekking tot dezelfde opdracht alsmede eventuele mondelinge tot stand gekomen overeenstemming hieromtrent.

4. Prijs

- 4.1. Alle in een **aanbidding** of **offerte** genoemde prijzen en tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, in Euro en exclusief BTW.
- 4.2. Bookerz heeft het recht haar prijzen en tarieven aan te passen. Een eventuele prijswijziging zal ten minste 14 dagen voor effectuering schriftelijk aan u worden gecommuniceerd.
- 4.3. In geval van prijswijzigingen die niet in lijn zijn met de inflatiecorrectie (op basis van algemeen aanvaarde berekenwijzen met CBS indexcijfers als bron) kunt u binnen 14 dagen na kennisgeving de **overeenkomst** opzeggen, in welk geval Bookerz in goed overleg met u een redelijke einddatum voor de **abbonementen** en/of **project- en adviesdiensten** waarop de overeenkomst betrekking heeft zal vaststellen en, zonder daarvoor kosten in rekening te brengen, een planmatige en ordentelijke uitfasering en gegevensoverdracht zal faciliteren.

5. Facturatie en betaling

- 5.1. Bookerz zal u voor het geleverde een factuur sturen, welke binnen 14 dagen na factuurdatum moet zijn voldaan. Betaling zal geschieden in Euro.
- 5.2. **Abbonementen** worden gefactureerd bij aanvang van iedere periode, waarbij de periodiciteit volgt uit de **overeenkomst**.
- 5.3. **Project- en adviesdiensten**, al dan niet naar inzicht van Bookerz gesplitst in verschillende logische delen en/of fases, worden gefactureerd zodra het bijbehorende resultaat aan u wordt opgeleverd, tenzij in de **overeenkomst** anders is overeen gekomen.
- 5.4. **Strippenkaarten** worden gefactureerd voorafgaand aan de eerste werkzaamheden.
- 5.5. Als u niet op tijd aan uw betalingsverplichting voldoet, bent u automatisch in verzuim. In dat geval bent u de wettelijke (handels)rente verschuldigd over het openstaande bedrag. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat u in verzuim bent tot het moment dat u het volledige verschuldigde bedrag voldoet.

- 5.6. In geval het verzuim voortduurt na schriftelijke ingebrekestelling (aanmaning) heeft Bookerz het recht de vordering ter incasso uit handen geven. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van welke aard dan ook, die Bookerz als gevolg van niet nakoming door u van uw verplichtingen jegens Bookerz heeft moeten maken, zullen daarbij op u worden verhaald.
- 5.7. Bookerz behoudt zich het recht voor om in geval van verzuim de dienstverlening op te schorten totdat het volledige verschuldigde bedrag is voldaan, zodat Bookerz in staat is haar risico te beperken. Als Bookerz haar dienstverlening opschort en dit een **abbonement** betreft, bent u toch gehouden om te betalen voor het betreffende **abbonement**.

6. Duur en opzegging van een abbonement

- 6.1. De looptijd van een **abbonement** volgt uit de **overeenkomst**. In geval de **overeenkomst** geen duidelijkheid biedt, wordt verondersteld dat sprake is van een looptijd van één jaar.
- 6.2. Zonder opzegging wordt een **abbonement** automatisch verlengd met dezelfde looptijd als de initiële looptijd.
- 6.3. Een **abbonement** kan worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal één maand, waarna de gebruiksmogelijkheden van onderliggende producten en/of diensten automatisch op of kort na het einde van de looptijd daadwerkelijk komen te vervallen.

7. Duur en opzegging van een overeenkomst

- 7.1. Een **overeenkomst** heeft betrekking op één of meerdere **abbonementen** en/of **project- en adviesdiensten**. Een **overeenkomst** duurt dan ook voort totdat de looptijd van het laatste **abbonement** uit de **overeenkomst** verstreken is en er geen lopende **project- en adviesdiensten** meer zijn.
- 7.2. **Abbonementen** en **project- en adviesdiensten** uit de **overeenkomst** dienen individueel opgezegd te worden. Dit zodat u in de gelegenheid bent de dienstverlening gedeeltelijk te behouden. Bovendien kunnen **abbonementen** en/of **project- en adviesdiensten** met verschillende periodiciteit ondergebracht zijn in één **overeenkomst**.

8. Annulering

- 8.1. Annulering is slechts mogelijk voor die werkzaamheden waar Bookerz nog niet mee is gestart en met betaling van een schadevergoeding van 30% over de afgesproken prijs van de nog niet gestartte werkzaamheden.
- 8.2. Voor werkzaamheden waar Bookerz reeds mee is gestart bent u gehouden aan de overeengekomen prijs en contractperiode.

9. Uitvoering

- 9.1. Nadat de **overeenkomst** tot stand is gekomen, voert Bookerz de werkzaamheden conform de Offerte of de **aanbieding** uit.
- 9.2. Bookerz spant zich in om naar beste kunnen de werkzaamheden uit te voeren. Alle werkzaamheden voert Bookerz uit op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Bookerz met u in de overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd.
- 9.3. U maakt een tijdige en juiste uitvoering van de werkzaamheden voor Bookerz mogelijk. Dat betekent onder andere dat u alle gegevens, (ICT-)middelen en medewerkers, waar Bookerz toegang toe nodig heeft voor het kunnen uitvoeren van de **overeenkomst**, tijdig beschikbaar stelt. U hebt nadrukkelijk de verantwoordelijkheid om eventuele door u aan Bookerz voorgeschreven derden, waar Bookerz mee dient samen te werken en/of technisch op aan dient te sluiten voor het kunnen uitvoeren van de **overeenkomst**, tijdig te betrekken en/of te laten leveren. Het juist functioneren en acteren van door u aan Bookerz voorgeschreven derden beschouwt Bookerz als uw verantwoordelijkheid.
- 9.4. Laat u het bovenvermelde na, dan mag Bookerz aan u extra kosten in rekening brengen en is het mogelijk dat werkzaamheden uitlopen. Bookerz brengt u hiervan schriftelijk op de hoogte.

- 9.5. Alle termijnen voor werkzaamheden zijn slechts indicatief en nooit te beschouwen als een fatale termijn. Bookerz zal er alles aan doen om tijdig te leveren. Vertraging in de levering geeft u desalniettemin geen recht op schadevergoeding of prijsvermindering noch op ontbinding van de **overeenkomst**, tenzij in de **overeenkomst** uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.

10. Meerwerk

- 10.1. Als u andere of aanvullende werkzaamheden uitgevoerd wilt hebben dan in de **overeenkomst** staan omschreven, dan kan Bookerz die werkzaamheden als meerwerk aanmerken. Het is aan Bookerz om te bepalen of sprake is van meerwerk.
- 10.2. Voordat Bookerz het meerwerk uitvoert, ontvangt u daarvoor een aanvullende dan wel nieuwe **offerte** of **aanbieding**.
- 10.3. Pas nadat u de **offerte**/de **aanbieding** voor het meerwerk schriftelijk heeft aanvaard, start Bookerz met het uitvoeren van het meerwerk.
- 10.4. Aan het uitvoeren van het meerwerk kan een andere indicatieve levertermijn verbonden zijn dan aan de werkzaamheden van de oorspronkelijke **overeenkomst**. Voor een eventuele uitloop van in de oorspronkelijke **overeenkomst** genoemde indicatieve termijnen vanwege het meerwerk bent u zelf verantwoordelijk.

11. Beschikbaarheid en onderhoud van SaaS-diensten

- 11.1. Bookerz draagt er zorg voor dat u de software kunt gebruiken gedurende de looptijd van de **overeenkomst**. Bookerz spant zich in om de software en onderliggende infrastructuur 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te maken. Bookerz is verantwoordelijk voor de werking en het onderhoud van de software en onderliggende infrastructuur. Het voortdurende streven daarbij is het bieden van een 'zorgeloos gebruik'.
- 11.2. Het is u niet toegestaan om handelingen te verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze de goede werking van de software of onderlinge infrastructuur kunnen ondermijnen.
- 11.3. Bookerz kan de software alsmede onderliggende infrastructuur (gedeeltelijk) buiten werking stellen voor onderhoud. Onderhoud wordt in principe buiten kantooruren uitgevoerd. Voor zover (de planning van) onderhoud niet volgt uit de uitvoering van de **overeenkomst** en daarmee als genoegzaam bekend mag worden verondersteld, ontvangt u uiterlijk drie werkdagen voor het geplande onderhoud een kennisgeving van Bookerz. Alleen in noodgevallen (en er dus sprake is van urgentie van handelen) zal Bookerz overgaan tot onderhoud zonder u vooraf in kennis te stellen.
- 11.4. Bookerz garandeert niet dat software, onderliggende infrastructuur en ondersteunde processen foutloos zijn. Om eventuele fouten en verstoringen te detecteren, verplicht Bookerz zich om haar platformen met software en infrastructuur voortdurend geautomatiseerd te monitoren en anomalieën zo mogelijk in een logboek vast te leggen zodat analyse mogelijk is.
- 11.5. In geval van verstoringen zal Bookerz de verstoring analyseren en oplossen. Dit op basis van 'best effort', hetgeen betekent dat Bookerz naar eigen inzicht een prioriteit toekent op basis van de impact van de verstoring en een daarbij passende responsetijd hanteert. Wanneer u met Bookerz een **SLA (Service Level Agreement)** bent overeengekomen, gelden de in de **SLA** genoemde responsetijden.
- 11.6. Als een verstoring aantoonbaar is veroorzaakt door een derde partij, niet zijnde een door Bookerz aangewezen partij, en de verstoring daarmee door Bookerz niet had kunnen worden voorzien of worden voorkomen, is Bookerz gerechtigd de kosten voor onderzoek en oplossing van de verstoring aan u door te berekenen. Daarbij geldt dat wanneer Bookerz voorziet dat uw kosten het equivalent van 4 uren zullen overschrijden, u vooraf een aanbieding ontvangt en pas nadat u het aanbod schriftelijk heeft aanvaard, de werkzaamheden benodigd voor (aanvullend) onderzoek en oplossing in gang worden gezet.

12. Beveiliging

- 12.1. Bookerz zal technische en organisatorische maatregelen nemen en deze voortdurend aan de stand van de techniek en (maatschappelijke) ontwikkelingen blijven toetsen, om op deze wijze voor alle door haar geleverde **technologie** een passend beveiligingsniveau te waarborgen. Een en ander rekening houdend met de risico's, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden van de betrokken data(stromen).
- 12.2. U dient maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang krijgen tot de door Bookerz geleverde **technologie** en de eventuele bijbehorende data. Bookerz kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die u lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van de **technologie** of data.

13. Compliance

- 13.1. Bookerz verplicht zich om te zorgen dat haar **technologie** op het moment van aanbieden in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving.
- 13.2. Onder regelgeving wordt ook verstaan de (verplichtingen volgende uit) eventuele voor uw organisatie vereiste vergunningen of certificeringen voor zover deze vergunningen of certificeringen (geheel dan wel gedeeltelijk) betrekking hebben op de door Bookerz te leveren **technologie**.
- 13.3. Bookerz maakt audits en inspecties, door u, een door u gemachtigde onafhankelijke deskundige die aan geheimhouding gebonden is of een door de overheid aangewezen toezichthouder, mogelijk en draagt hieraan bij. De kosten van dergelijke verzoeken, audits of inspecties zijn volledig voor uw rekening, behalve in geval van de eerste audit van ieder kalenderjaar in welk geval Bookerz de arbeidskosten zal dragen voor de inzet van de eigen medewerkers.
- 13.4. In geval van wijzigingen in wet- en regelgeving die aanpassing van een reeds door u in gebruik zijnde gestandaardiseerde oplossing vereisen, zal Bookerz al datgene doen wat redelijkerwijs van haar verwacht kan worden teneinde deze oplossing (opnieuw) in lijn te brengen met de wet- en regelgeving.
- 13.5. Bookerz is in geen geval aansprakelijk wanneer door wijzigingen in wet- en regelgeving sprake is van overmacht (zoals bedoeld in artikel 15) en dientengevolge een door u in gebruik zijnde oplossing, al dan niet tijdelijk, geheel of gedeeltelijk onbruikbaar zou worden.

14. Onderlinge communicatie

- 14.1. Voor een goede uitvoering van de **overeenkomst** hecht Bookerz aan een open en directe communicatie over voortgang, samenwerking en gebruik van reeds geleverde **technologie**. De wijze waarop deze communicatie wordt ingericht wordt onderling vastgesteld.
- 14.2. U bent gehouden alle voor de goede uitvoer van de **overeenkomst** als ook voor de goede onderlinge relatie relevante (gebruikers)ervaringen, tekortkomingen en andere belangwekkende zaken onverwijld met Bookerz te delen, zodat Bookerz hiervan tijdig kennis kan nemen en kan verbeteren.

15. Overmacht

- 15.1. Bookerz is niet aansprakelijk als Bookerz de **overeenkomst** met u niet kan nakomen door overmacht. Dit geldt ook als u de **overeenkomst** door overmacht niet kunt nakomen. Als de overmacht langer duurt dan twee maanden, kan de **overeenkomst** schriftelijk worden opgezegd. In dat geval bestaat er geen recht op schadevergoeding.

- 15.2. Onder overmacht verstaat Bookerz onder andere:
- gebrekkige zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van door u aan Bookerz voorgeschreven derden;
 - netwerkaanvallen, waaronder DoS- of DDoS-aanvallen;
 - overheidsmaatregelen, voor zover niet te voorzien of met een buitengewone impact;
 - natuurrampen als ook rampen van nucleaire, biologische, bacteriele of virale oorsprong;
 - oorlog;
 - staking;
 - overmacht (zoals hiervoor bedoeld) bij leveranciers van Bookerz.

- 15.3. Indien u in voorkomende gevallen overmacht als onvoldoende aangetoond acht, ook nadat Bookerz haar standpunt heeft onderbouwd, is automatisch sprake van een geschil en zal conform Artikel 21 door partijen worden gehandeld.

16. Intellectueel eigendom

- 16.1. Tenzij Bookerz met u anders expliciet schriftelijk overeenkomt, krijgt u uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die Bookerz in deze Algemene Voorwaarden of de **overeenkomst** aan u toekent.
- 16.2. U mag nooit het intellectueel eigendom van Bookerz kopiëren, verveelvoudigen, overdragen, verpanden, verkopen of openbaar maken.
- 16.3. U mag door Bookerz aan u geleverde **SaaS**-producten nooit beschikbaar stellen aan derden of **SaaS**-producten in opdracht van derden inzetten, tenzij u een (lopende) Resellerovereenkomst met Bookerz hebt.
- 16.4. Alle in dit artikel opgenomen bepalingen blijven ook de na de beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden tot beëindiging, van kracht.

17. Vertrouwelijkheid

- 17.1. Zowel Bookerz als u als eventuele door Bookerz dan wel door u ingeschakelde derden, alsmede werknemers van voornoemde rechtspersonen, gaan vertrouwelijk om met alle informatie die voor, tijdens of na de uitvoering van de **overeenkomst** over en weer bekend wordt.
- 17.2. Zowel Bookerz als u zullen alle redelijkerwijs te nemen technische en procedurele maatregelen treffen ten einde de vertrouwelijkheid van informatie te waarborgen.
- 17.3. Bookerz neemt geen kennis van gegevens die u opslaat en/of verspreidt via producten van Bookerz, tenzij dat nodig is om de **overeenkomst** goed uit te voeren. In dat geval probeert Bookerz de kennisname van uw gegevens zoveel mogelijk te beperken.
- 17.4. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft ook de na de beëindiging van de **overeenkomst** bestaan, ongeacht de reden tot beëindiging.

18. Data en dataprivacy

- 18.1. Bookerz conformeert zich bij het verwerken van persoonsgegevens aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, Verordening 2016/679). Bookerz gebruikt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst zal met u worden aangegaan zodra blijkt dat Bookerz (mogelijk) persoonsgegevens zal verwerken als onderdeel van de uitvoering van de **overeenkomst**.
- 18.2. Bepalingen in een verwerkersovereenkomst gaan vóór op de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of andere **overeenkomsten** tussen Bookerz en u.
- 18.3. In het geval dat u persoonsgegevens verstrekt aan Bookerz zonder dat een verwerkersovereenkomst is aangegaan geldt op voorhand dat Bookerz optreedt als Verwerker en u als Verwerkingsverantwoordelijke, beide partijen uitsluitend zullen handelen naar de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, en dat u de rechtmatigheid van het gebruik van persoonsgegevens, de verwerking en het doel garandeert.

- 18.4. U vrijwaart Bookerz voor alle aanspraken van anderen vanwege de data die u met behulp van door Bookerz geleverde **technologie** heeft opgeslagen, verzameld of verwerkt.

19. Aansprakelijkheid

- 19.1. Als u onjuiste of onvolledige gegevens aan Bookerz hebt doorgegeven en de onjuistheid of onvolledigheid van deze gegevens niet voor Bookerz vanuit haar expertisegebied evident had moeten zijn, dan is Bookerz niet aansprakelijk als hierdoor schade ontstaat.
- 19.2. Bookerz is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door ondeskundig gebruik van door Bookerz geleverde **technologie**. Onder ondeskundig gebruik wordt bijvoorbeeld verstaan het als gebruiker versturen van een marketingcampagne naar een verkeerde doelgroep, het inlezen van een export met debiteurgegevens in een crediteurenadministratie of het toekennen van onjuiste rechten aan een nieuwe medewerker door een beheerder die zich onvoldoende in het gebruikersrollensysteem van de applicatie heeft verdiept.
- 19.3. Bookerz is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door medewerking, diensten en leveranties van door u aangewezen derden of andere partijen waar Bookerz gegeven de onderlinge (contractuele) verhoudingen geen juist resultaat kan afdwingen.
- 19.4. Bookerz is alleen aansprakelijk voor directe schade, voor zover u kunt aantonen dat u directe schade hebt geleden door handelen of nalaten door uitsluitend Bookerz. De aansprakelijkheid van Bookerz voor directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar van de aansprakelijkheidsverzekering van Bookerz jaarlijks uitbetaalt.
- 19.5. Bookerz is nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Onder 'indirecte schade' wordt schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparing en verminderde goodwill verstaan.
- 19.6. Als u zelf verzekerd bent tegen de directe schade die u heeft geleden, dan is Bookerz niet aansprakelijk.
- 19.7. Voorwaarde voor het ontstaan op enig recht op schadevergoeding is dat u de directe schade direct na het ontstaan daarvan schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij Bookerz meldt.
- 19.8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van Bookerz.

20. Ontbinding

- 20.1. Zowel Bookerz als u mag de **overeenkomst** pas ontbinden als de andere partij in verzuim is.
- 20.2. Bookerz is in verzuim nadat u Bookerz schriftelijk in gebreke hebt gesteld. In de schriftelijke ingebrekestelling geeft u Bookerz een redelijke termijn om haar verplichtingen voortvloeiende uit de **overeenkomst** alsnog na te komen.
- 20.3. U bent in verzuim als Bookerz u schriftelijk in gebreke heeft gesteld. In de schriftelijke ingebrekestelling geeft Bookerz u een redelijke termijn om uw verplichtingen voortvloeiende uit de **overeenkomst** alsnog na te komen.
- 20.4. De **overeenkomst** is ontbonden na verloop van de in de schriftelijke ingebrekestelling gestelde redelijke termijn.
- 20.5. In sommige gevallen kan de **overeenkomst** zonder schriftelijke ingebrekestelling en zonder tussenkomst van de rechter worden ontbonden. Er is dan direct sprake van verzuim. Daarvan is sprake in onder andere de volgende gevallen:
- faillissement(saanvraag);
 - (voorlopige) surseance van betaling;
 - beslaglegging;
 - vaststelling in rechte van een zwaarwegend strafbaar handelen door betrokken rechtspersonen (in de **overeenkomst** genoemde werkmaatschappij, bovenliggende holding of directie).

21. Klachten en geschillen

- 21.1. Bookerz zal zich maximaal inspannen om een geschil tussen Bookerz en u onderling en passend op te lossen.
- 21.2. Bookerz verwacht van u eenzelfde inspanning om een geschil eerst onderling op te lossen.

- 21.3. Pas wanneer blijkt dat een geschil niet onderling kan worden opgelost, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter.
- 22. Niet-overname personeel**
- 22.1. U neemt geen medewerkers van Bookerz (of van partijen waarop Bookerz ter uitvoering van de dienstverlening aan u een beroep heeft gedaan) in dienst. Ook laat u hen niet anderszins direct of indirect voor u werken. Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de **overeenkomst** tot een jaar na beëindiging daarvan.
- 22.2. Op voornoemd verbod geldt één uitzondering: Bookerz kan in goed zakelijk overleg met u andere afspraken maken. Deze afspraken gelden voor zover die schriftelijk zijn vastgelegd.
- 23. Toepasselijk recht**
- 23.1. Op **offertes, aanbiedingen, overeenkomsten**, aanvullende afspraken en voorwaarden, is telkens Nederlands recht van toepassing.
- 24. Bevoegde rechtbank**
- 24.1. Alle geschillen tussen Bookerz en u die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan een door Bookerz aangewezen rechtbank.
- 25. Reparatieclausule nietigheden**
- 25.1. Als enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden of uit de **overeenkomst** geheel of gedeeltelijk nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, dit tengevolge van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of de **overeenkomst**.
- 25.2. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden of de **overeenkomst** niet geldig mocht zijn om een reden als bedoeld in het vorige lid, maar wel geldig zou zijn als deze een beperktere omvang of strekking zou hebben, dan zal deze bepaling – vooreerst - automatisch gelden met de meest verstrekkende of omvangrijkste beperktere omvang of strekking waarmee of waarin zij wel geldig is.
- 25.3. Onverminderd het bepaalde in lid 2 kunnen Bookerz en u desgewenst in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij zal zoveel mogelijk aangesloten worden bij het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen.