



# ZZPSERVICEDESK

Het platform voor de ondernemende zzp'er

## Algemene Voorwaarden ZZP Servicedesk.nl B.V.

### ARTIKEL 1. - INDELING, DEFINITIES

1. Deze voorwaarden geven de algemene bepalingen weer van overeenkomsten van ZZP Servicedesk.nl B.V. voor het leveren van zaken en voor het verrichten van diensten en of het verzorgen van algemeen beschikbaar gestelde uitgaven. Zij zijn derhalve ook van toepassing op de langlopende overeenkomsten van lidmaatschap tussen ZZP Servicedesk.nl B.V. en haar leden, op basis waarvan de leden met ZZP Servicedesk.nl B.V. een overeenkomst sluiten om tegen een vast bedrag gebruik te kunnen maken van de diensten van ZZP Servicedesk.nl B.V.

2. Inhoud:

1. Indeling, definities
2. Toepasselijkheid
3. Totstandkoming overeenkomst
4. Afkoelingsperiode
5. Aflevering
6. Uitvoering van de dienstverlening
7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom
8. Overmacht
9. Prijs
10. Betaling
11. Zekerheid
12. Voorbehoud van eigendom en pandrecht
13. Aansprakelijkheid
14. Duur en opzegging
15. Ontbinding
16. Standaard online vermelding
17. Gegevensverwerking
18. Toepasselijk recht en geschillen

3. In het hiernavolgende wordt verstaan onder:

1. ZZP Servicedesk: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ZZP Servicedesk.nl B.V. statutair gevestigd te Haarlem en kantoorhoudende te (2011 MH) Haarlem aan het Kennemerplein 13 D, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 71893768.
2. Materialen en/of adviezen: de prestaties, uitsluitend aan te wenden voor de eigen bedrijfsvoering en niet voor, al dan niet, bedrijfsmatige toepassing voor, of ten behoeve van derden, waartoe ZZP Servicedesk zich verbonden heeft, zoals goederen en/of diensten en/of adviezen en/of software, die zijn c.q. worden geleverd of ter beschikking gesteld door ZZP

Servicedesk aan cliënt, c.q. beoogd zijn om te worden geleverd of ter beschikking gesteld door ZPP Servicedesk aan cliënt, onder meer krachtens overeenkomst van koop en/ of van opdracht, alsmede de werkzaamheden, die ZPP Servicedesk voor cliënt verricht en/of zal verrichten, c.q. beoogd wordt te verrichten;

3. Cliënt: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die mondeling, of schriftelijk, of via elektronische weg zoals e-mail of via de website van ZPP Servicedesk of op andere wijze te kennen heeft gegeven gebruik te willen maken van de door ZPP Servicedesk aangeboden materialen en/of adviezen, al dan niet in de vorm van een duurovereenkomst;

4. Lid: de cliënt, die met ZPP Servicedesk een voor een bepaalde of onbepaalde duur lopende overeenkomst sluit c.q. beoogt te sluiten voor het tegen een vast bedrag afnemen van materialen en/of adviezen van ZPP Servicedesk, welke overeenkomst door partijen wordt aangeduid als lidmaatschap(-s overeenkomst) of abonnement; waar gesproken wordt van cliënt geldt dit ook voor een lid; een lid is niet een lid zoals bedoeld in Boek2 BW, Titel 2, betreffende de rechtspersoon vereniging;

5. Lidmaatschap: lidmaatschapsovereenkomst of abonnement: de (beoogde) Overeenkomst tussen ZPP Servicedesk en een lid;

6. Software: gegevens en/of programmatuur en/of andere informatie welk in digitale vorm wordt aangeleverd en/of is bestemd om in digitale vorm te worden aangeleverd;

7. Website: de homepage, bestand en/of bestanden met informatie in stand gehouden door c.q. voor ZPP Servicedesk op het internet; thans bekend onder de URL [www.zppservedesk.nl](http://www.zppservedesk.nl);

8. Consument: natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

## **ARTIKEL 2. - TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten alsmede op de na aanbieding tot stand gekomen overeenkomsten en/of rechtshandelingen van ZPP Servicedesk ter zake van materialen en/of adviezen aan of voor cliënt ongeacht de woon- of vestigingsplaats(en) van de bij die overeenkomst betrokken partijen en ook ongeacht de plaats waar die overeenkomst tot stand is gekomen dan wel ten uitvoer dient te worden gelegd.

2. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en bevestigd door ZPP Servicedesk. Afwijkingen gelden alsdan uitsluitend voor de overeenkomst waarbij die afwijking is overeengekomen.

3. Indien de algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn, zijn zij ook zonder nadere van toepassing verklaring van toepassing op nieuwe overeenkomsten tussen partijen, tenzij uitdrukkelijk alsdan uitgesloten, en op alle buitencontractuele relaties tussen partijen. Indien deze voorwaarden te zijner tijd worden aangepast, maar hun zakelijke inhoud over het geheel genomen niet wijzigt, dan zijn de nieuwe gewijzigde voorwaarden alsdan in plaats van de onderhavige voorwaarden van toepassing.

4. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- en/of andere voorwaarden van cliënt wordt door ZPP Servicedesk uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ZPP Servicedesk en cliënt in plaats daarvan bepalingen overeenkomen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen. Partijen zullen voor zover gewenst overleggen over de precieze bewoordingen van deze nieuwe bepalingen.

6. Cliënt geeft ZPP Servicedesk bij voorbaat toestemming de overeenkomst over te dragen aan een gelieerde maatschappij of andere derden.

7. De bedingen in deze algemene voorwaarden aangaande verplichtingen en aansprakelijkheid van ZPP Servicedesk worden mede gemaakt voor derden, welke door of voor ZPP Servicedesk in de relatie met cliënt worden ingezet. Deze derden kunnen ter afwering van hun aansprakelijkheid een direct beroep op deze voorwaarden doen tegenover cliënt. Artikel 7:404 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Beperkingen van aansprakelijkheid welke gerelateerd zijn aan bedragen gelden voor de totale aansprakelijkheid van ZPP Servicedesk en van de door haar ingeschakelde derden tezamen, en cumuleren niet per aangesproken partij.

### **ARTIKEL 3. - TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

1. Alle prijzen en aanbiedingen van ZPP Servicedesk zijn vrijblijvend, tenzij hierin een uiterste geldigheidsdatum is opgenomen. Het voorgaande geldt eveneens voor het leveren van materialen en/of adviezen, waaronder uitdrukkelijk ook software, door middel van de website.

2. De website van ZPP Servicedesk geldt als een openbaar aanbod tot het aangaan van een overeenkomst. Eenieder die de website van ZPP Servicedesk bezoekt en informatie welke door middel van de website beschikbaar is of kan worden, tot zich neemt, gaat hierdoor een overeenkomst aan met ZPP Servicedesk en gaat akkoord met deze algemene voorwaarden. Dit geldt alleen niet, indien hij de website van ZPP Servicedesk onverwijld na het benaderen daarvan verlaat zonder de aldaar beschikbaar gestelde informatie tot zich te nemen.

3. De (elektronische) administratie van ZPP Servicedesk geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van tot stand gekomen overeenkomst of overeenkomsten met cliënt.

### **ARTIKEL 4. - AFKOELINGSPERIODE**

1. Cliënt heeft – al dan niet in de uitoefening van beroep of bedrijf - het recht de afgeleverde materialen en/of adviezen zonder opgave van reden binnen 7 (zeven) werkdagen na ontvangst aan ZPP Servicedesk te retourneren. ZPP Servicedesk zal alsdan aan cliënt de ontvangen (koop)som terugbetalen minus de verpakking- en verzendingskosten.

2. Door ZZP Servicedesk worden niet teruggenomen:

- ❖ Materialen en/of adviezen die tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Cliënt;
- ❖ Audio- en video-opnamen en Software waarvan (de zegel van) de verpakking geopend en/of verbroken is;
- ❖ Kranten en tijdschriften;
- ❖ Zaken die duidelijk van persoonlijke aard zijn;
- ❖ Zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggesonden.

3. Op het retour gezondene mag geen enkele wijziging zijn aangebracht en het afgeleverde dient in ongeschonden staat te zijn; alle meegezonden documentatie, garantiebewijzen en verpakkingsmaterialen dienen te worden gevoegd bij de retourzending.

4. De retourzending moet uiterlijk op de 10e (tiende) kalenderdag na ontvangst van het geleverde door cliënt weer in het bezit van ZZP Servicedesk zijn.

5. De terugzendkosten zijn voor rekening van de cliënt.

6. Alle eventueel voor eigen gebruik of anderszins gemaakte kopieën of bewerkingen of vertalingen van het geleverde - inclusief o.a. informatiedragers, elektronisch materiaal, handboeken en documentatie - dienen bij de retourzending te worden meegezonden.

7. De volledige retournering geldt voor het overige als ontbindende voorwaarde en wordt niet beschouwd als een nieuwe overeenkomst.

## **ARTIKEL 5. - AFLEVERING**

1. ZZP Servicedesk staat niet in voor de geschiktheid van het gebruik van het materiaal en/of adviezen door cliënt, behoudens voor zover dit uitdrukkelijk in de overeenkomst nader is afgesproken. Indien het gaat om een algemeen althans in ruime kring beschikbaar gestelde (periodieke) uitgave, waaronder uitdrukkelijk begrepen de website, staat ZZP Servicedesk evenmin in voor de inhoudelijke juistheid.

2. Het risico van verlies of beschadiging van de materialen en/of adviezen die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op cliënt over bij aflevering, en wel op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of van een door cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht, dan wel op het moment dat ZZP Servicedesk aan cliënt heeft verklaard dat de materialen en/of adviezen ter beschikking van cliënt worden gehouden.

3. De enkele overschrijding van een overeengekomen levertijd brengt ZZP Servicedesk niet in verzuim. Evenmin heeft cliënt alsdan recht op vergoeding van door hem geleden schade. ZZP Servicedesk is niet gebonden aan levertijden die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Onder deze omstandigheden vallen in ieder geval: vertraagde dan wel niet-aanlevering door leveranciers van ZZP Servicedesk, extreme weersomstandigheden, uitval van (tele)communicatiemiddel(en), en stakingen van personeel van ZZP Servicedesk of haar (niet-)ondergeschikte hulppersonen.

## **ARTIKEL 6. - UITVOERING VAN DE DIENSTVERLENING**

1. Behoudens voor zover hierna anders is bepaald, is het voorgaande omtrent aflevering ook van toepassing op dienstverlening, tenzij de aard daarvan zich tegen toepassing verzet. ZP Servicedesk zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren. Dienstverlening door ZP Servicedesk richt zich uitdrukkelijk alleen tot cliënt van ZP Servicedesk en niet tot bij cliënt betrokken derden. ZP Servicedesk staat evenwel niet in voor het bereiken van door cliënt beoogd resultaat.
2. Cliënt is gehouden alle door ZP Servicedesk verlangde gegevens en informatie te verstrekken. Daarnaast is cliënt gehouden alle overige feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst te verstrekken aan ZP Servicedesk.
3. ZP Servicedesk staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de door cliënt aan ZP Servicedesk verstrekte gegevens en aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid, terwijl het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens door cliënt (ook al zijn deze volledig te goeder trouw verstrekt) ZP Servicedesk aanleiding kan geven de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen. ZP Servicedesk zal wegens deze beëindiging nimmer tot schadevergoeding zijn gehouden.
4. Cliënt erkent dat de werkzaamheden van ZP Servicedesk een adviserend karakter hebben. Op grond van de aard van de werkzaamheden van ZP Servicedesk en de subjectieve beoordelingsaspecten, die daarbij steeds een rol spelen, sluit ZP Servicedesk de aansprakelijkheid ten aanzien van haar werkzaamheden, anders dan ten gevolge van grove schuld en opzet, uit.
5. ZP Servicedesk aanvaardt geen aansprakelijkheid voor onjuiste en/of onvolledige adviezen die niet uitdrukkelijk het voorwerp van een adviesopdracht zijn.
6. Indien cliënt constateert of redelijkerwijs kan constateren dat ZP Servicedesk in de uitvoering van de dienstverlening is tekortgeschoten dient hij dit onverwijld, maar uiterlijk binnen 30 dagen aan ZP Servicedesk schriftelijk gemotiveerd kenbaar te maken. ZP Servicedesk zal in voorkomende gevallen door cliënt een redelijke termijn worden gegund om, indien mogelijk, het gebrek te herstellen. De kosten hiervan zijn voor rekening van cliënt tenzij sprake is van aansprakelijkheid van ZP Servicedesk zoals bedoeld hieronder in de bepaling "Aansprakelijkheid".

## **ARTIKEL 7. - RECHTEN VAN INTELLECTUELE OF INDUSTRIËLE EIGENDOM**

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom en databankrecht op de materialen en/of adviezen berusten uitsluitend bij ZP Servicedesk. Vergelijkbare rechten van de licentiegevers van ZP Servicedesk, die tegenover cliënt alleen worden vertegenwoordigd door ZP Servicedesk, zijn hieronder begrepen. Voor zover de materialen en/of adviezen software is, verkrijgt cliënt uitsluitend een persoonlijk, al dan niet tijdelijk en niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht. Dit recht is beperkt tot Nederland. Voor gebruiksrecht buiten Nederland zal cliënt voorafgaand aan het uitoefenen van het gebruiksrecht met ZP Servicedesk een (aanvullende) overeenkomst sluiten.
2. Cliënt is ermee bekend dat de materialen en/of adviezen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van ZP Servicedesk respectievelijk diens licentiegevers kunnen bevatten. Cliënt verbindt zich de materialen en/of adviezen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken

en/of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van cliënt die niet noodzakelijkerwijs de materialen en/of adviezen behoeven te gebruiken.

3. Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen en/of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Materialen en/of adviezen te verwijderen en/of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen en/of adviezen.

4. Het is ZPP Servicedesk toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen en/of adviezen, met name software. Indien ZPP Servicedesk door middel van technische bescherming de materialen en/of adviezen heeft beveiligd, dan is het cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen en/of te ontwijken.

5. ZPP Servicedesk zal zoals omschreven in deze voorwaarden cliënt vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat de materialen en/of adviezen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt ZPP Servicedesk onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de rechtsvordering, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan ZPP Servicedesk. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ZPP Servicedesk verlenen om zich, zo nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. De verplichting tot vrijwaring door ZPP Servicedesk vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die cliënt in de materialen en/of adviezen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

6. Indien in rechte onherroepelijk vast zou komen te staan dat de materialen en/of adviezen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van ZPP Servicedesk een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich zal voordoen, dan zal ZPP Servicedesk (indien mogelijk) het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van ZPP Servicedesk wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van ZPP Servicedesk voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de materialen en/of adviezen in een niet door ZPP Servicedesk gemodificeerde vorm of versie, in samenhang met niet door ZPP Servicedesk geleverde of verstrekte goederen en/of adviezen en/of op een andere wijze dan waarvoor de materialen en/of adviezen zijn ontwikkeld of bestemd.

## **ARTIKEL 8. - OVERMACHT**

1. ZPP Servicedesk is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe geheel of gedeeltelijk verhinderd of bemoeilijkt is, al dan niet tijdelijk, als gevolg van een omstandigheid, die niet is te wijten aan verwijtbare schuld van ZPP Servicedesk. Hieronder wordt mede verstaan een als in de vorige zin bedoelde niet- verwijtbare tekortkoming van toeleveranciers van ZPP Servicedesk en of derden die ZPP Servicedesk voor de uitvoering van de overeenkomst inschakelt.

2. In geval van overmacht aan de zijde van ZPZ Servicedesk worden haar verplichtingen opgeschort. Wanneer de overmacht situatie van ZPZ Servicedesk langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **ARTIKEL 9. - PRIJS**

1. Alle prijzen zijn in Euro exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld. Transport is niet in de prijs inbegrepen. De prijs voor het verrichten van werkzaamheden ziet alleen op het honorarium voor de werkzaamheden; de kosten, die ZPZ Servicedesk daarnaast maakt voor het uitvoeren van de overeenkomst, worden apart op de rekening genoemd.

2. In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, waaronder begrepen de lidmaatschapsovereenkomsten, dan geldt dat ZPZ Servicedesk gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste één maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen. De wijziging gaat niet in in de eerste drie maanden dat de overeenkomst tussen partijen heeft geduurd. Het voorgaande is niet op prijsverlagingen van toepassing.

3. ZPZ Servicedesk is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en/of tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan cliënt aan te passen voor materialen en/of adviezen die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd of ter beschikking worden gesteld.

4. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door ZPZ Servicedesk kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en/of tarieven als bedoeld in lid 2 of 3 van dit artikel, dan is cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die leden bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van ZPZ Servicedesk genoemde datum waarop prijs- en/of tariefsaanpassing in werking zou treden.

## **ARTIKEL 10. - BETALING**

1. Tenzij specifieke condities zijn overeengekomen zal cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum het factuurbedrag betalen.

2. In afwijking van hetgeen gesteld is in lid 1 van dit artikel, is ZPZ Servicedesk gerechtigd, na verkregen (telefonische) toestemming van cliënt, aan cliënt gefactureerde bedragen middels een automatische incasso ten laste van de bankrekening van cliënt te laten uitvoeren. Cliënt is gerechtigd binnen een termijn van 1 maand na afschrijving middels automatische incasso van bedoelde bedragen deze overschrijving ongedaan te maken. Voorafgaand aan deze ongedaan making zal cliënt in overleg treden met ZPZ Servicedesk. Indien cliënt per creditcard heeft betaald of automatische incasso heeft afgegeven en blijkt dat incasso door ZPZ Servicedesk niet mogelijk is door saldotekort, is ZPZ Servicedesk gerechtigd een hernieuwde opdracht voor een incasso te plaatsen.

3. Indien ZPP Servicedesk de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn heeft ontvangen, dan zal cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag rente verschuldigd zijn een percentage van 1,5% (anderhalf procent) per maand of deel van een maand, welke telkens aan het begin van de volgende maand bij de vordering wordt geteld. Indien cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, dan kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en/of gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, met een minimum van € 70,-- (zeventig euro) te vermeerderen met BTW.

4. Betaling van producten en diensten via de webshop zal tegelijk met de bestelling online plaatsvinden. Dit kan middels Credit Card, iDEAL, en SEPA Direct. Na ontvangst van de betaling wordt het betreffende product toegestuurd dan wel afgehandeld.

#### **ARTIKEL 11. - ZEKERHEID**

1. Cliënt is gehouden op eerste verzoek ten genoegen van ZPP Servicedesk zekerheid te stellen voor al hetgeen hij uit hoofde of in verband met overeenkomsten en/of rechtshandelingen tot stand gekomen tussen ZPP Servicedesk en cliënt of nietnakoming daarvan verschuldigd is aan ZPP Servicedesk ter voldoening van al zijn huidige dan wel toekomstige schulden aan ZPP Servicedesk uit welke hoofde dan ook.

2. Cliënt heeft niet het recht van verrekening, opschorting, ontbinding wegens tekortkoming en/of vernietiging, behoudens voor zover in deze algemene voorwaarden voorzien. ZPP Servicedesk heeft het recht al hetgeen zij uit al dan niet opeisbaar en/of al dan niet voorwaardelijk van cliënt te vorderen heeft, te verrekenen.

#### **ARTIKEL 12. - VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN PANDRECHT**

1. Alle afleveringen van materialen en/of adviezen door ZPP Servicedesk aan cliënt geschieden onder voorbehoud van eigendom en pandrecht als hieronder.

2. Alle aan cliënt geleverde materialen en/of adviezen blijven eigendom van ZPP Servicedesk, totdat cliënt volledig voldaan heeft: alle tegenprestaties voor de krachtens overeenkomst verrichte en nog te verrichten (af)leveringen van materialen en/of adviezen (en voor de bearbeiding van die materialen en/of adviezen), alsmede alle schadevergoeding (rente en kosten daaronder begrepen) wegens niet nakoming van dergelijke overeenkomsten tot het leveren en/of bewerken van bedoelde materialen en/of adviezen. De in dit lid bedoelde materialen en/of adviezen mogen door cliënt niet worden vervreemd, verpand of op enig andere wijze door cliënt worden bezwaard zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZPP Servicedesk.

3. Onder de opschortende voorwaarde van het tenietgaan en of niet (meer) geldig zijn van het in het vorige lid bedoelde eigendomsvoorbehoud, behoudt ZPP Servicedesk zich tevens bij aflevering een pandrecht voor op alle aan cliënt te leveren materialen en/of adviezen tot zekerheid van de voldoening van alle huidige en toekomstige schulden van cliënt aan ZPP Servicedesk. Cliënt geeft nu reeds bij voorbaat aan ZPP Servicedesk in pand al hetgeen ZPP Servicedesk onder zich heeft en zal



hebben van cliënt ter verzekering van de in de vorige zin bedoelde schulden van cliënt aan ZZP Servicedesk. Indien cliënt' s rechten voorwaardelijk zijn, vindt verpanding onder dezelfde voorwaarden plaats. Vuistpand wordt vermoed onvoorwaardelijk te zijn gevestigd. Cliënt geeft een onherroepelijke machtiging aan ZZP Servicedesk om mee te werken aan een nadere schriftelijke vastlegging en registratie van het pandrecht.

### **ARTIKEL 13. - AANSPRAKELIJKHEID**

1. ZZP Servicedesk is niet aansprakelijk voor schade die cliënt lijdt door tekortkomingen van ZZP Servicedesk en/of diens (niet-)ondergeschikte hulppersonen bij uitvoering van enige tussen partijen gesloten overeenkomst, tenzij de schade het directe gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van ZZP Servicedesk.

2. ZZP Servicedesk is evenwel niet aansprakelijk voor: I. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste en/of onvolledige gegevens en/of informatie door Cliënt aan ZZP Servicedesk of anderszins het gevolg is van een handelen en/of nalaten van Cliënt; en II. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van handelen en/of nalaten van door ZZP Servicedesk ingeschakelde niet-ondergeschikte hulppersonen en of andere derden. Wg = aanspr. voor wn: art. 6:170,1 BW.

3. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van ZZP Servicedesk en de door ZZP Servicedesk ingeschakelde derden voor door cliënt geleden schade en hun totale vergoedingsplicht beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien die overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, dan wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. De totale vergoedingsplicht van ZZP Servicedesk zal in geen geval meer dan € 22.700 (tweeëntwintigduizend zehnhonderd euro) bedragen.

4. Aansprakelijkheid van ZZP Servicedesk voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

5. Cliënt is gehouden ZZP Servicedesk schadeloos te houden en te vrijwaren voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst tussen ZZP Servicedesk en de cliënt, behoudens voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of grove schuld van ZZP Servicedesk.

6. Indien ZZP Servicedesk ter afwering van haar aansprakelijkheid voor een gedraging van een haar (niet-)ondergeschikte hulppersoon aan een overeenkomst een verweermiddel kan ontlenen, dan kan ook de niet-ondergeschikte hulppersoon indien hij op grond van deze gedraging door cliënt wordt aangesproken, dit verweermiddel inroepen, als ware hijzelf bij de overeenkomst partij.

7. Een grond, die aanleiding zou kunnen zijn tot een vordering tot schadevergoeding, dient uiterlijk binnen 1 (één) maand nadat cliënt de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken bij ZZP Servicedesk schriftelijk te zijn ingediend bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.

8. De cliënt vrijwaart ZZP Servicedesk voor alle rechtsovereenkomsten van derden, alsmede schaden,

boeten, kosten en renten, welke verband houden met zaken, rechten, informatie, die de cliënt aan ZP Servicedesk verschaft en/of beschikbaar heeft gehouden.

#### **ARTIKEL 14. - DUUR EN OPZEGGING**

1. Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig leveren van materialen en/of adviezen door ZP Servicedesk aan cliënt, dan wordt de overeenkomst aangegaan voor 1 (één) jaar, tenzij partijen uitdrukkelijk een andere duur overeenkomen. Het voorgaande is mede op de lidmaatschapsovereenkomst van toepassing.

2. Een overeenkomst tussen ZP Servicedesk en cliënt, die is aangegaan voor 1 (één) jaar, waaronder begrepen de lidmaatschapsovereenkomst, het periodiek of anderszins het regelmatig leveren van materialen en/of adviezen, zal na deze termijn stilzwijgend voor onbepaalde tijd worden verlengd tenzij één der partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand voorafgaand aan het einde van de (verlengde) contractstermijn. Deze bepaling geldt niet voor een lidmaatschapsovereenkomst of abonnement waarvoor geen vaste termijn is overeengekomen, deze zijn per direct opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

3. ZP Servicedesk heeft het recht een overeenkomst van opdracht tussentijds op te zeggen met inachtneming van een kortere opzegtermijn, onder gehoudenheid tot een evenredige vermindering van de door cliënt verschuldigde prijs, voor zover deze betrekking heeft op de periode na de datum waartegen is opgezegd.

4. Partijen zullen wegens contractuele opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

#### **ARTIKEL 15. - ONTBINDING**

1. Cliënt heeft slechts de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst indien ZP Servicedesk, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst en krachtens de overeenkomst aansprakelijk zou zijn. Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in lid 1 van dit artikel reeds materialen en/of adviezen ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, dan zullen deze materialen en/of adviezen en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij ZP Servicedesk ten aanzien van die prestaties in verzuim is.

2. Indien ZP Servicedesk aansprakelijk is jegens cliënt en/of tot nakoming gehouden, is ZP Servicedesk, voor zover nakoming nog mogelijk is, alleen gehouden tot nakoming, indien dit naar haar redelijk oordeel van haar gevegd kan worden. Indien ZP Servicedesk tekortschiet en naar haar redelijk oordeel nakoming niet van haar gevegd kan worden, kan zij de overeenkomst ontbinden. ZP Servicedesk zal wegens deze ontbinding nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

3. ZP Servicedesk kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien

cliënt - al dan niet voorlopige - surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, indien cliënt in staat van faillissement wordt verklaard of anderszins insolvent raakt of indien de onderneming van cliënt wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. ZZP Servicedesk zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

4. Bedragen die ZZP Servicedesk heeft gefactureerd of zal factureren in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## **ARTIKEL 16. - STANDAARD ONLINE VERMELDING**

1. ZZP Servicedesk behoudt zich bij het plaatsen en/of verzorgen van de standaard online vermelding voor cliënt het recht voor - zonder hier overigens toe verplicht te zijn - om in hetgeen door de cliënt aan ZZP Servicedesk ter beschikking is gesteld wijzigingen aan te brengen, die zij uit redactioneel, uitgever technisch of anderszins dienstig of gewenst oordeelt.

2. ZZP Servicedesk staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de door cliënt aan ZZP Servicedesk verstrekte gegevens die voor de standaard online vermelding worden gebruikt. ZZP Servicedesk aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid, terwijl het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens door cliënt (ook al zijn deze volledig te goeder trouw verstrekt) ZZP Servicedesk aanleiding kan geven de standaard online vermelding aan te passen en/of, tijdelijk of permanent te verwijderen. Het verwijderen van de standaard online vermelding geeft geen recht op geheel of gedeeltelijke restitutie van de kosten verbonden aan het lidmaatschap.

3. Cliënt kan te allen tijde de standaard online vermelding zelf van de digitale marktplaats wijzigen of tijdelijk of permanent verwijderen. Het verwijderen van de standaard online vermelding geeft geen recht op geheel of gedeeltelijke restitutie van de kosten verbonden aan het lidmaatschap.

4. Op vermeldingen anders dan de standaard online vermelding op de digitale marktplaats zijn, met uitsluiting van deze Algemene Voorwaarden, de Algemene Voorwaarden Small Business Publishing BV versie adverteerders van toepassing

## **ARTIKEL 17. - GEGEVENSVERWERKING**

1. ZZP Servicedesk legt de persoonsgegevens die worden verstrekt door de cliënt, mede door het gebruik van de dienstverlening door cliënt, vast voor het uitvoeren van de gesloten overeenkomst en om cliënt op de hoogte te houden van interessante aanbiedingen van onze producten en diensten. Hierbij tracht ZZP Servicedesk rekening te houden met de persoonlijke voorkeuren van cliënt. Voorts kunnen (NAW-)gegevens, voor het toesturen van informatie, worden verstrekt aan zorgvuldig geselecteerde derden met relevante informatie voor de bedrijfsvoering van cliënt. Het e-mailadres echter wordt uitsluitend door ZZP Servicedesk gebruikt of pas na voorafgaande toestemming van de cliënt aan derden ter beschikking gesteld. Een en ander met inachtneming van de geldende privacyrichtlijnen, voor zover van toepassing.

## **ARTIKEL 18. - TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

1. De overeenkomsten tussen ZZP Servicedesk en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. 2. De geschillen welke tussen ZZP Servicedesk en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door ZZP Servicedesk met cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de uit hoofde des geschil bevoegde rechter van de Arrondissementsrechtbank te Haarlem.

ZZP Servicedesk.nl B.V. – ZZP Servicedesk – ZZPSD

Postbus 4996, 2003 EZ Haarlem, Kennemerplein 13-D, 2011 MH Haarlem

Telefoonnummer 088 35 23 100, [info@zpservicedesk.nl](mailto:info@zpservicedesk.nl), [www.zpservicedesk.nl](http://www.zpservicedesk.nl)

**(Laatst gewijzigd op, 06-04-2021)**