

Deze algemene voorwaarden (hierna: Algemene Voorwaarden) zijn van toepassing op alle door Visma | Raet aan de andere partij (hierna: de Opdrachtgever) uitgebrachte offertes, alle tussen Visma | Raet en Opdrachtgever (hierna: de Partijen en elk afzonderlijk een Partij) gesloten Overeenkomsten (inclusief een plan van aanpak) alsmede alle nog tussen Partijen te sluiten overeenkomsten en overige contractuele relaties, zij het uitsluitend in geval van BPO-dienstverlening. Onder Visma | Raet wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan Visma Raet B.V. en iedere dochter onderneming en iedere andere gelieerde onderneming, die voor zichzelf aan de andere Partij deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel (hoofdstuk I) en een deel inzake de facturatiecondities (hoofdstuk II).

I. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities hoofdstuk I

- 1.1 BPO-dienstverlening: de door Visma | Raet uit hoofde van de BPO Service Level Agreement te verlenen diensten (excl. software), inclusief eventueel overeen te komen meerwerk. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is sprake van een inspanningsverplichting.
- 1.2 Intellectuele Eigendomsrecht: alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder begrepen auteursrechten, merkenrechten, octrooirechten en handelsnaamrechten, met betrekking tot enig werk, waaronder begrepen documenten, ontwerpen, computerprogrammatuur, maatwerkprogrammatuur en/of andere al dan niet elektronisch vastgelegde informatie.
- 1.3 Overeenkomst: de door Opdrachtgever ondertekende offerte of de door Partijen ondertekende overeenkomst waarop in beide gevallen de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

2. Uitgangspunten

- 2.1 In geval van strijdigheid tussen een bepaling van een expliciete schriftelijke Overeenkomst tussen Partijen en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en een plan van aanpak, prevaleren de Algemene Voorwaarden.
- 2.2 Toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door Visma | Raet van documenten van Opdrachtgever waarop (bijvoorbeeld voorgedrukt op briefpapier) zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.
- 2.3 Wijzigingen van de voorwaarden en condities van de Overeenkomst dienen schriftelijk tussen Partijen te worden overeengekomen.
- 2.4 Indien ter zake van de communicatie met Opdrachtgever wordt verwezen naar schriftelijk overeengekomen afspraken, dan wordt daarmee uitsluitend bedoeld briefverkeer en email.

3. Medewerking

- 3.1 Opdrachtgever zal tijdig de door Visma | Raet, in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst, noodzakelijk geachte informatie en medewerking verschaffen. Opdrachtgever staat er voor in dat de door haar aangeleverde informatie juist en volledig is en zal zorg dragen voor tijdige aanlevering.

4. Intellectuele Eigendomsrechten

- 4.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten van Visma | Raet blijven berusten bij Visma | Raet of de derde van wie Visma | Raet het recht heeft verkregen het werk aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Op geen enkele wijze worden de Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot enig werk overgedragen aan Opdrachtgever. Indien Visma | Raet een gebruiksrecht aan Opdrachtgever verleent, is dat een nietexclusief, niet-overdraagbaar en nietsublicentieerbaar gebruiksrecht.

- 4.2 Alle Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtgever blijven berusten bij Opdrachtgever of de derde van wie Opdrachtgever het recht heeft verkregen het werk te gebruiken.
- 4.3 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur en documentatie alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Visma | Raet. Opdrachtgever is niet gerechtigd de programmatuur en documentatie te vervreemden, te bezwaren dan wel, in (sub)licentie te verstrekken. Opdrachtgever zal de programmatuur of de in de onderhavige bepaling genoemde zaken niet verveelvoudigen, openbaar maken of daarvan kopieën vervaardigen. Het is Opdrachtgever toegestaan om kopieën te maken van de gebruikshandleiding voor intern gebruik.

5. Tarieven

- 5.1 Visma | Raet heeft het recht de tarieven jaarlijks aan te passen conform de CBS index zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, dan wel, in geval van wijziging ervan, de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling is op 15 augustus van het lopende jaar waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken.
- 5.1 Tarieven worden gebaseerd op het prijspeil van een lopend kalenderjaar. Alle genoemde tarieven in de Overeenkomst zijn exclusief BTW en in euro's en worden vermeld in (een bijlage bij) de Overeenkomst.
- 5.2 Onverminderd het bepaalde in art. 5.1 heeft Visma | Raet het recht in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Visma | Raet worden veroorzaakt. Hierbij valt te denken aan kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van wijzigingen in wet en regelgeving, of andere omstandigheden die buiten de invloed van Visma | Raet liggen zoals bovenmatig dagtebruik door Opdrachtgever.
- 5.3 Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot enige korting of verrekening.
- 5.4 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn als bedoeld in artikel 6:119a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke rente bij handelstransacties). Indien de vordering uit handen wordt gegeven is Opdrachtgever tevens gehouden tot betaling van een redelijke vergoeding voor de buitengerechtelijke en, voor zover geen deel uitmakend van de proceskosten, de kosten gemoeid met een gerechtelijke procedure, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins.
- 5.5 Wanneer Opdrachtgever zijn verbintenissen jegens Visma | Raet niet nakomt, heeft Visma | Raet het recht om na schriftelijke aankondiging de verdere uitvoering van de Overeenkomst, geheel dan wel gedeeltelijk, op te schorten.
- 5.6 Indien de Overeenkomst aan het einde van de looptijd wordt verlengd met een andere periode dan de initiële periode, komen de eventueel verleende (meerjaren) kortingen te vervallen.
- 5.7 Onder meerwerk worden de werkzaamheden verstaan die buiten de inhoud of omvang van de schriftelijk overeengekomen werkzaamheden vallen. Meerwerk wordt vergoed volgens de overeengekomen tarieven – en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Visma | Raet – en zal pas na schriftelijke opdrachtverstrekking door Opdrachtgever worden gefactureerd bij de eerstvolgende factuur dan wel na voltooiing van het meerwerk.

6. Geheimhouding

- 6.1 Partijen zullen strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie die hen ter kennis is gekomen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, tenzij bekendmaking is toegestaan of de wet of een rechter tot bekendmaking dwingt.



- 6.2 Partijen staan ervoor in dat alle personen die door hen direct of indirect worden ingeschakeld de in dit artikel genoemde verplichtingen nakomen.
- 6.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het Visma | Raet toegestaan in een of meer (pers)berichten melding te maken van het aangaan van de Overeenkomst.

7. Privacy

- 1.2 Voor zover de Overeenkomst verwerking van de persoonsgegevens door Visma | Raet met zich mee brengt in opdracht en voor doeleinden van Opdrachtgever, fungeert Visma | Raet hierbij als verwerker. In die hoedanigheid zal Visma | Raet zich houden aan alle op haar als verwerker rustende wettelijke verplichtingen. Door het aangaan van de betreffende Overeenkomst geeft Opdrachtgever aan Visma | Raet opdracht om persoonsgegevens te verwerken onder de voorwaarden zoals uiteengezet in de tussen Partijen toepasselijke verwerkersovereenkomst. Deze is beschikbaar op www.raet.nl/avg en via www.raet.nl/trust.
- 1.3 Onverminderd artikel 7.1 zal Visma | Raet zich houden aan de vereisten van de wetgeving inzake bescherming van persoonsgegevens van de Europese Economische Ruimte (hierna: de EER) betreffende het verzamelen, gebruiken, overdragen, bewaren en op overige wijze verwerken van persoonsgegevens uit de EER. Visma | Raet is gerechtigd hierbij de sub-verwerkers in te schakelen genoemd op www.raet.nl/trust. Visma | Raet zal erop toezien dat overdrachten van persoonsgegevens naar een land buiten de EER of een internationale organisatie, een land betreft zoals beschreven in artikel 45 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de AVG) of onderworpen zijn aan passende veiligheidsmechanismen, zoals beschreven in artikel 46 van de AVG, en dat dergelijke overdrachten en veiligheidsmechanismen worden gedocumenteerd overeenkomstig artikel 30 lid 2 van de AVG. In het geval dat er persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt op basis van de modelcontracten (zoals bedoeld in artikel 46 lid 2 of 3 AVG), machtigt de Opdrachtgever Visma | Raet om deze namens haar overeen te komen.

8. Governance salaris- en pensioenverwerkingsprocessen

- 1.4 Visma | Raet beheerst de salaris en pensioenverwerkingsprocessen door middel van een stelsel van beheersmaatregelen op de invoer, het verwerkingsproces en de uitvoer. Daarnaast worden ook de IT-processen voor salaris, pensioen, en HRsystemen met een stelsel van beheersmaatregelen beheerst. Deze maatregelen zijn vastgelegd in een beheersraamwerk. De beheersmaatregelen worden jaarlijks getoetst door een onafhankelijke partij en vastgelegd in een ISAE3402 type II mededeling. Op verzoek van de Opdrachtgever zal Visma | Raet de conclusies van deze toetsing ter beschikking stellen. De gedetailleerde resultaten van deze toetsing kunnen worden ingezien door de Opdrachtgever en/of zijn accountant. Daarnaast zijn de informatiebeveiligings-managementsystemen conform ISO27001 gecertificeerd. Visma | Raet heeft haar beveiligingsmaatregelen verder gespecificeerd op www.raet.nl/trust.
- 8.1 Visma | Raet behoudt zich het recht voor om de ISO 27001 certificering en de ISAE3402 type II mededeling te vervangen door een andere adequate en algemeen geaccepteerde verklaring en/of normenkader gebaseerd op nationale of internationale standaarden.
- 8.2 Visma | Raet voert jaarlijks een risicoanalyse uit. Op basis van de uitkomsten van deze risicoanalyse worden de beheersdoelstellingen bijgesteld en het beheersraamwerk hierop aangepast. Op verzoek van de Opdrachtgever kan Visma | Raet de beheersdoelstellingen ter beschikking stellen.
- 8.3 Visma | Raet verlangt van haar leveranciers die direct betrokken zijn bij de salaris- en pensioenverwerkingsprocessen dat zij eveneens beschikken over een adequaat en toetsbaar stelsel van beheersmaatregelen. De aansluiting van deze beheersmaatregelen op die van Visma | Raet wordt jaarlijks getoetst.

9. Gebruik software

- 9.1 Voor het gebruik van de software van Visma | Raet gelden een aantal voorwaarden. Dit betreft onder andere de voorwaarden voor gebruik, fair-use, ondersteuning en de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Visma | Raet. Deze voorwaarden zijn beschikbaar op www.raet.nl/algemene-voorwaarden of via de volgende links:
- [gebruiksvoorwaarden SaaS-dienst \(m.u.v. art. 6.4 g\) t/m k\)](#)
 - [gebruiksvoorwaarden in-huis software \(on-premise\)](#)
 - [SLA Software Only](#)
 - [aansluitvoorwaarden Single Sign On](#)

10. Customer Success

- 10.1 Visma | Raet beschikt over consultants die, indien overeengekomen, de hieronder genoemde diensten kunnen leveren. Dit artikel bepaalt de randvoorwaarden, die in de Overeenkomst of per opdracht verder worden uitgewerkt.
- Implementatie:** voor het doorvoeren van de klantspecifieke inrichtingsvereisten van de overeengekomen software, zal Visma | Raet deze dienen te implementeren. Visma | Raet zal hiervoor een plan van aanpak opstellen, dat voor zover nodig tevens zal toezien op het in gebruik nemen van de BPO-dienstverlening. Het plan van aanpak dient door Opdrachtgever te worden gereviewed en geacordeerd alvorens Visma | Raet tot verdere stappen met betrekking tot het implementeren/in gebruik nemen overgaat. Het plan van aanpak zal een opsomming van activiteiten, resources, randvoorwaarden, acceptatiecriteria en mijlpalen inclusief een gereedatdatum bevatten. Uitgangspunt is dat de implementatie een gezamenlijke inspanning van Visma | Raet en Opdrachtgever behelst en het succes van de implementatie mede afhankelijk is van de mate van medewerking en juiste informatieverstrekking door Opdrachtgever. Partijen erkennen voorts dat inrichten een interactief en dynamisch proces is waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Partijen zullen zich inspannen maatregelen te nemen die gericht zijn op het behalen van de mijlpalen. Het aantal implementatiedagen zoals genoemd in de Overeenkomst of een plan van aanpak is dus een inschatting, waaraan door Opdrachtgever geen rechten kunnen worden ontleend. De implementatie vangt aan op een door Partijen vastgestelde datum en eindigt op het moment dat Opdrachtgever décharge verleent aan Visma | Raet. Indien Opdrachtgever niet uiterlijk binnen één maand na afronding van de gebruikersacceptatietest(en) enige (vermeende) tekortkomingen van Visma | Raet kenbaar heeft gemaakt, wordt Opdrachtgever geacht décharge te hebben verleend. Indien sprake is van (vermeende) tekortkomingen van Visma | Raet, zullen Partijen in overleg treden over de benodigde additionele (implementatie)werkzaamheden.
 - Academy:** Opdrachtgever kan zich aanmelden voor trainingen. Een aanmelding geschiedt via de Academy Learning Portal (academy.raet.com). De Academy Learning Portal bevat tevens een overzicht van de mogelijke trainingen, de daarmee gemoeide vergoedingen en de (annulerings)voorwaarden. Afmeldingen kan Opdrachtgever ook via de Academy Learning Portal doorgeven.
 - Consultancy:** Opdrachtgever kan consultants inhuren voor additionele werkzaamheden (niet zijnde implementatiewerkzaamheden of werkzaamheden op basis van een consultancy-abonnement). De inhuur hiervan geschiedt door ondertekening van een opvraagbaar, daartoe bestemd orderformulier. Dit formulier bevat tevens de voorwaarden voor een dergelijke inhuur. Afroep van consultancy geschiedt in vooraf te bepalen dagen of dagdelen. Een dag duurt van 09.00 uur tot 17.00 uur, exclusief reistijd en pauze. Een halve dag duurt van 09.00 uur tot 13.00 uur of van 13.00 uur tot 17.00 uur, exclusief reistijd.
 - Consultancy-abonnement:** dit betreft een vast aantal overeengekomen consultancydagen dat gedurende minimaal



één jaar wordt afgenomen, zoals Premium Consult. De looptijd van het consultancy-abonnement loopt gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst, en kan – met inachtneming van de voor de Overeenkomst geldende opzegtermijn – tegen het einde van de contractduur worden opgezegd. Het saldo aan consultancy-abonnementsdagen dient te worden afgenomen binnen hetzelfde kalenderjaar als dat deze worden toegekend. Een eventueel resterend saldo vervalt per einde kalenderjaar.

- 10.2 Het is Visma | Raet toegestaan bij de vervulling van een opdracht betrokken medewerkers te vervangen, na voorafgaande kennisgeving daarvan aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever redelijke bezwaren heeft bij de aanwijzing door Visma | Raet van een nieuwe medewerker, dan zullen Partijen met elkaar in overleg treden over een passend alternatief.
- 10.3 Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders bepaald of zulks uitdrukkelijk is overeengekomen zijn reis en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten niet bij de prijzen en tarieven inbegrepen. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen deze slechts na voorafgaande schriftelijke opdracht van Opdrachtgever door Visma | Raet afzonderlijk in rekening worden gebracht.

11. Salarisverwerking

- 11.1 De dienstverlening inzake salarisverwerking van Visma | Raet omvat mede CAO services. Informatie over welke cao's worden ondersteund wordt op de community gepubliceerd.
- 11.2 Visma | Raet zal zich inspannen om de door haar gebruikte applicatie(s) bij de uitvoering van haar salarisverwerkingsdiensten aan te passen aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere, door bevoegde instanties gegeven, voorschriften.
- 11.3 Voor de juistheid en volledigheid van resultaten van de salarisverwerking zijn vele factoren van belang, waaronder de input vanuit de Opdrachtgever en de gekozen instellingen. Hoewel Visma | Raet zich steeds tot het uiterste zal inspannen om ervoor te zorgen dat de verwerkte gegevens juist en volledig zijn, kan Visma | Raet er om die reden niet voor instaan dat de salarisverwerking foutloos zal zijn. Opdrachtgever verbindt zich daarom de juistheid en volledigheid van de gegevens regelmatig te controleren, tenzij anders is bepaald in de BPO Service Level Agreement. Indien Opdrachtgever aantoont dat onvolkomenheden, onjuistheden of onvolledigheden in de resultaten van de salarisverwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Visma | Raet uit hoofde van de Overeenkomst verantwoordelijk is, zal Visma | Raet de salarisverwerking kosteloos en zo spoedig mogelijk herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen.
- 11.4 Opdrachtgever draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het onderhouden van de door hem ingevoerde afwijkingen ten opzichte van de door Visma | Raet onderhouden standaard cao's. Ten behoeve van de uitvoering van de BPO-dienstverlening draagt Opdrachtgever ervoor zorg dat relevante wijzigingen in het toepasselijke arbeidsvoorwaarden stelsel en/of CAO tijdig aan Visma | Raet worden gemeld en er door Opdrachtgever tijdig besluitvorming over invoering van de wijzigingen plaatsvindt.
- 11.5 Visma | Raet kan naar aanleiding van wijzigingen in relevante wet en regelgeving alsmede wijzigingen in andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Visma | Raet Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In een dergelijk geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij Visma | Raet de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.

12. Termijnen

- 12.1 Alle door Visma | Raet genoemde termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het

aangaan van de Overeenkomst bij Visma | Raet bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.

- 12.2 Voor zover in enige Overeenkomst, bijlage, plan van aanpak of offerte, leverdata en/of termijnen zijn vermeld, zijn deze indicatief en vormen zij geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, is Visma | Raet pas in verzuim nadat zij door Opdrachtgever op deugdelijke wijze, gedetailleerd en schriftelijk in gebreke is gesteld en Visma | Raet na verstrijken van de redelijke termijn die in die ingebrekestelling is gegeven, alsnog niet deugdelijk nakomt.
- 12.3 Visma | Raet is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Visma | Raet en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

13. Informatie

- 1.5 Indien van de zijde van Visma | Raet (bijvoorbeeld door het service center, door salespersoneel, of door consultants) aan medewerkers van Opdrachtgever advies wordt verstrekt op het gebied van arbeidsvoorwaarden, cao's, fiscaliteit, wet- en regelgeving en/of andere onderwerpen van juridische aard, wordt dat gedaan onder voorwaarde en in de verwachting dat Opdrachtgever de adviezen verifieert of door deskundigen laat verifiëren. Visma | Raet aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de juistheid en/of volledigheid van adviezen.
- 1.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk en draagt zorg voor het op een dusdanig tijdstip nemen van beslissingen aangaande vragen, onduidelikheden en/of te maken keuzes op fiscaal gebied en alle andere zaken die tot zijn verantwoording behoren, zodanig dat hierdoor een ongehinderde voortgang van de uitvoering van de BPO-dienstverlening wordt gewaarborgd.
- 1.7 Ingeval Visma | Raet genoodzaakt is extra werkzaamheden te verrichten c.q. extra kosten moet maken die het gevolg zijn van het feit dat Opdrachtgever dan wel een door haar ingeschakelde derde zonder voorafgaande instemming van Visma | Raet bij de uitvoering van haar werkzaamheden afwijkt van het bepaalde in de BPO Service Level Agreement, of veroorzaakt zijn doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie aan Visma | Raet heeft verstrekt, is Visma | Raet gerechtigd de uitgevoerde extra werkzaamheden c.q. extra kosten als meerwerk tegen de dan gehanteerde tarieven van Visma | Raet aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1 Visma | Raet aanvaardt een verplichting tot schadevergoeding voor zover en tot zover dat uit dit artikel blijkt. De totale, cumulatieve aansprakelijkheid van Visma | Raet jegens Opdrachtgever voor directe schade is beperkt tot een bedrag gelijk aan het door Opdrachtgever in de drie maanden voorafgaande aan het schadetoebrengende feit aan Visma | Raet uit hoofde van deze Overeenkomst betaalde bedrag, of € 250.000, indien dit laatste bedrag lager is. Hierbij geldt dat een reeks van met elkaar samenhangende schadetoebrengende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis en één schadetoebrengend feit.
- 14.2 Visma | Raet is niet aansprakelijk voor enige indirecte schade, daaronder begrepen winstderving, verlies van gegevens, (schade-)vorderingen van derden, boetes of naheffingen, gemiste opbrengsten of besparingen, reputatie- of imago schade of andere indirecte schade of gevolgschade welke voortvloeit uit of in verband staat met het niet nakomen van enige verplichting van Visma | Raet, dan wel enig onrechtmatig handelen.
- 14.3 Opdrachtgever vrijwaart Visma | Raet voor eventuele claims van personeel van Opdrachtgever die verband houden met de dienstverlening van Visma | Raet ten behoeve van Opdrachtgever.
- 1.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk (doch uiterlijk een (1) jaar na het ontstaan daarvan) schriftelijk bij Visma | Raet meldt.



- 14.4 De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Visma | Raet.

15. Overmacht

- 15.1 In geval van overmacht van één van de Partijen zullen de verplichtingen op grond van deze Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtsituatie voortduurt. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers van Visma | Raet. De opschorting zal echter niet gelden voor de verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en/of de verplichtingen die reeds voor het intreden van de overmachtsituatie zijn ontstaan.
- 15.2 Indien de overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te beëindigen tenzij voorzienbaar is dat de overmachtsituatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost. Wat reeds als gevolg van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

16. Onderaanneming en overdracht

- 16.1 Het is Visma | Raet toegestaan derden bij de uitvoering van haar verplichtingen in te zetten. De werking van art. 7:404 BW is daarbij uitdrukkelijk uitgesloten. Het is Partijen echter niet toegestaan de rechten uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij aan een derde over te dragen.

17. Vernietiging

- 17.1 Vernietiging of nietigheid van één der bepalingen van de Overeenkomst (inclusief deze Algemene Voorwaarden) tast de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen niet aan.

18. Ontbinding en beëindiging

- 18.1 Een Partij is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder dat hiervoor enige verplichting tot vergoeding van eventuele schade van Partijen ontstaat, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
- a. de andere Partij wordt in staat van faillissement verklaard;
 - b. aan de andere Partij wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
 - c. de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of gestaakt.
- 18.2 In geval van ontbinding zal de ontbinding uitsluitend werking hebben voor de verplichtingen die ontstaan na het moment van ontbinding en zal de ontbinding derhalve geen terugwerkende kracht hebben.
- 18.3 In het geval van het introduceren van een vervangende applicatie met equivalente en/of meer uitgebreide functionaliteit dan een bestaande applicatie, is het Visma | Raet toegestaan Opdrachtgever te migreren naar deze vervangende applicatie, die vervolgens een applicatie zal zijn in de zin van de Overeenkomst. In dergelijke gevallen heeft Visma | Raet het recht redelijke kosten voor de migratie afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Visma | Raet zal deze kosten van tevoren aankondigen. Indien Opdrachtgever dan te kennen geeft geen kosten voor zijn rekening te willen nemen, hebben Partijen het recht de Overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een jaar. Opdrachtgever kan tijdens deze opzegtermijn gebruik maken van de oorspronkelijke applicatie.
- 1.9 De werking van art. 7:408 BW is uitdrukkelijk uitgesloten. Het is Opdrachtgever derhalve onder meer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst i) de dienstverlening welke onderwerp is van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door een ander dan (onder beheer van) Visma | Raet te laten uitvoeren; en/of ii) haar personeelsbestand geheel of gedeeltelijk uit te besteden en/of over te dragen aan een ander dan (onder beheer van) Visma | Raet. Indien Opdrachtgever zich op enige wijze niet houdt aan het hiervoor

bepaalde, is Opdrachtgever aan Visma | Raet een direct opeisbare boete verschuldigd, gelijk aan het gemiddelde maandelijks bedrag dat Visma | Raet aan Opdrachtgever onder de Overeenkomst in de twaalf (12) maanden direct voorafgaande aan de tekortkoming in rekening heeft gebracht (respectievelijk zou brengen indien de Overeenkomst nog geen twaalf (12) maanden heeft geduurd), vermenigvuldigd met de resterende maanden dat de Overeenkomst voortduurt zoals bedoeld in artikel 21 van deze Algemene Voorwaarden, een en ander onverminderd de overige rechten van Visma | Raet, waaronder diens recht op aanvullende schadevergoeding, voor zover de schade de voorgaande te betalen boete zou overtreffen.

- 1.10 Rechten en plichten uit de Overeenkomst tussen Visma | Raet en Opdrachtgever, die naar hun aard en inhoud bestemd zijn om voort te duren, waaronder begrepen over intellectueel eigendom, aansprakelijkheid, overmacht en geschillenbeslechting, blijven onverminderd van kracht na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.

19. Vertegenwoordiging

- 19.1 Tot het maken van afspraken die afwijken van hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, zijn uitsluitend de rechtsgeldige vertegenwoordigers van Partijen bevoegd.

20. Toepasselijk recht en forumkeuze

- 20.1 Op de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in Utrecht.

21. Duur en beëindiging

- 21.1 De Overeenkomst vangt aan op de datum van ondertekening door beide Partijen en eindigt na een overeengekomen periode, gerekend na aanvang van het nieuwe kalenderjaar volgend op ondertekening van de Overeenkomst. Deze periode zal als initiële periode worden aangemerkt. Vervolgens zal de Overeenkomst steeds stilzwijgend worden verlengd met een periode gelijk aan de initiële periode.
- 21.2 Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de contractduur, doch met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.

II. FACTURATIE EN AANVULLENDE CONDITIES

- In dit hoofdstuk van de Algemene Voorwaarden worden de volgende afkortingen en definities gebruikt, waaraan de daarachter gegeven betekenis wordt toegekend.

2. Definities hoofdstuk II

- 2.1 Employee Record (EPR): onder een Employee Record wordt verstaan een in de software van Visma | Raet geregistreerd persoon waarover loonaangifte wordt gedaan, die op enig moment werkt, gaat beginnen met werken of oproepbaar is om te werken. Hieronder worden verstaan reguliere werknemers, stagiairs, werknemers op zwangerschapsverlof/andersoortig lang of kort verlof, werknemers op nul-urencontracten, werknemers met boven-/naast-wettelijke en (pre)pensioenuitkeringen en overige voor werk beschikbare personen.
- 2.2 Personeel niet in loonaangifte (PNIL): het betreft hier personen waarvoor geen loonaangifte wordt gedaan waaronder begrepen vrijwilligers, gebruikers in het buitenland, externen en uitzendkrachten. Deze medewerkers maken wel gebruik van de software van Visma | Raet, echter hebben zij toegang tot een beperkt aantal modules t.o.v. de EPR's.
- 2.3 Startdatum: de datum dat de betreffende software voor Opdrachtgever beschikbaar is.
- 2.4 BPO-startdatum: de datum dat de BPO-dienstverlening aanvangt.

**3. Facturatiecondities software**

- 3.1 De vergoeding voor het gebruik van de software van Visma | Raet (als bedoeld in hoofdstuk I van de Algemene Voorwaarden) wordt gefactureerd in een jaarlijkse vergoeding, een maandelijks vergoeding en een aanvullende vergoeding.
- 3.2 De verhouding jaarlijkse/maandelijks vergoeding zoals bedoeld in artikel 2.1 van dit hoofdstuk is 20% - 80% van de overeengekomen prijs per EPR. Dit betekent dat 20% van dit bedrag jaarlijks vooraf wordt gefactureerd en 80% conform artikel 2.4 van dit hoofdstuk naar rato maandelijks achteraf.
- 3.3 De jaarlijkse vergoeding is gebaseerd op het overeengekomen aantal EPR zoals benoemd in de Overeenkomst. Visma | Raet zal voor het eerste kalenderjaar van de Overeenkomst op basis van het overeengekomen aantal EPR de jaarlijkse vergoeding op de Startdatum naar rato van tijd factureren. Aan het einde van ieder kalenderjaar zal Visma | Raet op basis van het gemiddelde over de maanden december van het vorige jaar t/m november van datzelfde kalenderjaar (peildatum is laatste dag van de maand) vaststellen wat het aantal EPR van Opdrachtgever is geweest. Op basis van dit aantal zal Visma | Raet de jaarlijkse vergoeding in de maand december voor het daaropvolgende kalenderjaar factureren.
- 3.4 Facturering van de maandelijks vergoeding geschiedt als volgt: Visma | Raet zal vanaf de Startdatum per kalendermaand het aantal EPR, dat op de betreffende laatste dag van de kalendermaand geregistreerd staat in de Visma | Raet software, maandelijks achteraf factureren tegen het overeengekomen tarief.
- 3.5 Naast jaarlijkse en maandelijks vergoeding, kan Opdrachtgever tevens een aanvullende vergoeding voor gebruik van de software verschuldigd zijn. Hieronder wordt verstaan een in de software van Visma | Raet afgeroepen handeling leidende tot productie van bijvoorbeeld fysieke output, betalingen, sms-berichten, API-calls boven het aangekochte abonnement of PNIL. Visma | Raet zal vanaf de Startdatum per kalendermaand het aantal handelingen leidende tot gebruik dat in de betreffende kalendermaand is uitgevoerd, maandelijks achteraf factureren tegen het overeengekomen tarief.

4. Facturatiecondities BPO-dienstverlening

- 4.1 De vergoeding voor de BPO-dienstverlening wordt vanaf de BPO-startdatum maandelijks achteraf gefactureerd en wordt tegen het overeengekomen tarief berekend aan de hand van het aantal EPR dat op de laatste dag van de betreffende kalendermaand geregistreerd staat in de software van Visma | Raet.
- 4.2 Indien het vooraf overeengekomen aantal EPR 500 of meer is, dan geldt het volgende: tweemaal per jaar zal er een toetsing plaatsvinden, te weten op 1 januari en 1 juli van ieder jaar. Indien tijdens de halfjaarlijkse herijking blijkt dat het aantal EPR's ten minste 10% groter is dan vooraf overeengekomen, zal vanaf het moment van toetsing een tariefverlaging van 3% worden toegepast. Als blijkt dat dit aantal ten minste 10% kleiner is dan vooraf overeengekomen, zal vanaf het moment van toetsing een tariefverhoging van 3% worden toegepast. Bij een afwijkingen groter dan 20% (zowel hoger als lager) zullen nieuwe tariefafspraken gemaakt worden voor de BPO-dienstverlening. Artikel 18.4 van hoofdstuk I van deze Algemene Voorwaarden is onverminderd van toepassing op dit artikel.
- 4.3 De vergoeding voor de eventuele extra BPO-dienstverlening die geen onderdeel uitmaakt van de overeengekomen BPO Service Level Agreement worden gescheiden gefactureerd tegen de overeengekomen vergoedingen.

5. Facturatiecondities Customer Success

- 5.1 De vergoeding voor de Professional Services van Visma | Raet (als bedoeld in artikel 10 van hoofdstuk I van deze Algemene Voorwaarden) worden per verschillende dienst als volgt gefactureerd:
 - a. **Implementatie:** de vaste vergoedingen voor de implementatiewerkzaamheden van de software worden voor 50% in rekening gebracht bij de start van de implementatie

en de resterende 50% wordt maandelijks in gelijke delen in rekening gebracht over de geplande duur van de implementatiewerkzaamheden.

Implementatiewerkzaamheden waarvan in de Overeenkomst is opgenomen dat deze op basis van nacalculatie moeten worden vergoed, worden maandelijks achteraf gefactureerd op basis van de werkelijk bestede implementatiewerkzaamheden.

- a. **Academy:** de vergoedingen voor trainingen worden vooraf maandelijks in rekening gebracht.
- b. **Consultancy:** de vergoedingen voor consultancy (niet zijnde implementatiewerkzaamheden) worden maandelijks achteraf gefactureerd.
- c. **Consultancy-abonnementen:** facturering van consultancy-abonnementen vindt voor het eerste kalenderjaar direct plaats bij aanvang van de werkzaamheden. Facturering voor het volgende kalenderjaar vindt vooraf in december plaats.