

# Algemene voorwaarden

## Everybody Frank B.V

Ten aanzien van werkgevers/Opdrachtgevers  
als onderdeel van een Samenwerkingsovereenkomst

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### 1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *Activiteit*: alle door Everybody Frank aangeboden diensten;
- b) *Duurzame Gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat Everybody Frank in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- c) *Everybody Frank*: de natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsActiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt;
- d) *Ondubbeltzinnige Verklaring*: de verklaring van een Opdrachtgever aan Everybody Frank die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
  - i) naam van de Opdrachtgever;
  - ii) (factuur)adres;
  - iii) postcode;
  - iv) woonplaats;
  - v) telefoonnummer;
  - vi) e-mailadres;
  - vii) Opdracht waarop de verklaring betrekking heeft.
- e) *Opdracht*: de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Everybody Frank
- f) *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die de Opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
- g) *Overeenkomst op Afstand*: de overeenkomst die tussen Everybody Frank en de Opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van Everybody Frank en Opdrachtgever en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

#### 2. Everybody Frank

Everybody Frank:	Everybody FRANK BV
Gevestigd te:	Donauweg 10 1043 AJ Amsterdam Nederland
KvK-nummer:	58630260
E-mailadres:	<a href="mailto:servicedesk@everybodyfrank.com">servicedesk@everybodyfrank.com</a>
Telefoonnummer:	+31 (0) 20 8223793
Website:	<a href="https://everybodyfrank.com">https://everybodyfrank.com</a>

### **3. Toepasselijkheid**

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Everybody Frank en op elke totstandgekomen Overeenkomst op Afstand tussen Everybody Frank en Opdrachtgever.
- 2) Voordat de Overeenkomst op Afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst op Afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij Everybody Frank zijn in te zien en zij op verzoek van de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Indien de Overeenkomst op Afstand elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst op Afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een Duurzame Gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de Overeenkomst op Afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van Everybody Frank.
- 5) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de Opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### **4. Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Opdrachtgever zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een Duurzame Gegevensdrager.

## **Hoofdstuk 2 De overeenkomst**

### **5. Positie van Everybody Frank**

- 1) Everybody Frank biedt een digitaal platform in de vorm van een mobile applicatie en (online) dashboard dat Opdrachtgever in staat stelt de werkbeleving in de ruimste zin van het woord, binnen de organisatie te monitoren en te bevorderen.
- 2) Everybody Frank aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het interpreteren van informatie geleverd via de app. In het bijzonder informatie verstrekt door medewerkers.

### **6. Offerte en aanbiedingen**

- 1) Door Everybody Frank verstrekte offertes en aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Onder een offerte wordt verstaan ieder aanbod gedaan door Everybody Frank op direct verzoek van een Opdrachtgever. Onder een aanbieding wordt verstaan een aanbod gedaan in algemene zin, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend via sociale mediakanalen of de website van Everybody Frank.
- 3) Offertes gedaan door Everybody Frank zijn 30 dagen geldig.
- 4) Aanbiedingen zijn beperkt geldig. De geldigheidsduur van de aanbieding staat altijd genoemd in de betreffende aanbieding. Staat in de betreffende aanbieding geldigheidsduur vermeld dan is de aanbieding in ieder geval geldig tot de laatste dag van de maand, volgende op de maand waarop Opdrachtgever kennis heeft genomen van de aanbieding. Geen aansprakelijkheid accepteert Everybody Frank voor aanbiedingen gedaan op kanalen buiten de officiële kanalen van Everybody Frank.
- 5) In de offerte wordt, indien van toepassing op de Activiteit, onder meer aangegeven:
  - a) de plaats van de Activiteit;
  - b) de omschrijving van de Activiteit;
  - c) het tijdstip van aanvang van de Activiteit;

- d) de termijn waarbinnen de Activiteit zal worden uitgevoerd en opgeleverd. De termijn kan worden bepaald op een bepaalde dag of het aantal werkbare dagen waarbinnen de Activiteit moet worden uitgevoerd;
- e) de prijsvormingsmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden wordt gehanteerd. Bij de prijsvormingsmethode aannemingsom noemt Everybody Frank een vast bedrag voor de in de offerte omschreven Activiteit; Bij de prijsvormingsmethode regie doet Everybody Frank een opgave van de prijsfactoren (zoals uurtarieven en opslagen);
- f) of betaling van de prijs in termijnen zal plaatsvinden;
- g) de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de offerte en op de daaruit voortvloeiende Opdracht.

## 7. Prijs

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven, kennelijke fouten of kostenverhogende omstandigheden.
- 2) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 3) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Everybody Frank dit bedongen heeft en:
  - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b) de Opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 4) Onder kostenverhogende omstandigheden wordt verstaan omstandigheden die:
  - a) van dien aard zijn dat bij het tot stand komen van de overeenkomst geen rekening behoeft te worden gehouden met de kans dat zij zich voor zouden doen;
  - b) die Everybody Frank niet kunnen worden toegerekend;
  - c) die de kosten van het werk verhogen.
- 5) Everybody Frank kan jaarlijks zijn tarieven verhogen met maximaal de jaarlijks dienstenprijsindex (DPI) van voorafgaand kalenderjaar vastgesteld door het CBS (index 2015=100). Een jaarlijkse tariefsverhoging valt niet onder een prijsverhoging als bedoeld in lid 2 en lid 3 van dit artikel.
- 6) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden Everybody Frank niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van Everybody Frank, waarbij de informatie op de site van Everybody Frank te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de Opdrachtgever wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 7) In geval de Opdrachtgever is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de Opdrachtgever onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de Opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.
- 8) De in de offerte van diensten genoemde prijzen zijn een schatting op basis van de verwachte hoeveelheid werk. Indien Everybody Frank vermoedt dat de Activiteit aanzienlijk meer gaat kosten, maakt Everybody Frank daar onverwijld melding van bij Opdrachtgever.
- 9) Indien Everybody Frank melding maakt van extra kosten met betrekking tot de Activiteit, geldt dat als een nieuw aanbod aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien Opdrachtgever het aanbod onredelijk voorkomt.
- 10) Het ontbinden van de overeenkomst ontslaat de Opdrachtgever niet van de betaling van reeds uitgevoerde werkzaamheden en kosten gemaakt voor het treffen van mogelijke voorzieningen.
- 11) Indien door de ontbinding van de overeenkomst schade aan het werk ontstaat, kan deze schade niet op Everybody Frank worden verhaald, tenzij de schade het gevolg is van grove opzet of schuld aan de zijde van Everybody Frank.
- 12) De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn exclusief btw.

## **8. Overeenkomst**

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Indien de Opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Everybody Frank onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Everybody Frank is bevestigd, kan de Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft Everybody Frank passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de Opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal Everybody Frank daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Indien bij Everybody Frank na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag Everybody Frank de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 5) Everybody Frank stuurt de Opdrachtgever bij de dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een Duurzame Gegevensdrager, mee:
  - a) het bezoekadres van de vestiging van Everybody Frank waar de Opdrachtgever met klachten terecht kan;
  - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Opdrachtgever van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;
  - c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop of levering;
  - d) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

## **Hoofdstuk 3 Uitvoering van de overeenkomst**

### **9. Levering**

- 1) Everybody Frank neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten en bij de uitvoering van de Opdracht.
- 2) Everybody Frank vergewist zich bij het aanvaarden van een Opdracht over de juiste voorvulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.
- 3) Indien de uitvoering van de Activiteit moet worden verplaatst, of indien de Activiteit niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Opdrachtgever hiervan onverwijld bericht. De Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst te ontbinden.
- 4) Indien tussen Everybody Frank en Opdrachtgever een termijn voor levering van de dienst is overeengekomen, is deze termijn geen fatale termijn, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 5) Het overschrijden van de termijn levert geen grond op voor schadevergoeding of ontbinding, tenzij expliciet is opgenomen dat de termijn een fatale termijn betreft.

## **Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen**

### **10. Geheimhouding**

- 1) Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

- 2) Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Opdrachtgever gehouden is vertrouwelijk informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Opdrachtgever zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Opdrachtgever niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

### **11. Intellectuele eigendom**

- 1) Everybody Frank behoudt te allen tijde het recht op alle intellectuele eigendom, welke voortvloeien uit of het resultaat zijn van de door Everybody Frank geleverde dienst, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Alle rechten van intellectuele of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, welke betrekking hebben op de door Everybody Frank vervaardigde en aan Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten, blijven eigendom van Everybody Frank. Niets in de met Opdrachtgever gesloten of te sluiten overeenkomst strekt tot overdracht van zodanige rechten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 3) Opdrachtgever verkrijgt, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Opdrachtgever zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan Opdrachtgever opgelegd.
- 4) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.
- 5) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te verveelvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij Everybody Frank uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft.
- 6) Opdrachtgever zal aanduidingen van Everybody Frank of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 7) Everybody Frank staat ervoor in dat zij gerechtigd is het gebruiksrecht aan Opdrachtgever te verstrekken en vrijwaart Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij Opdrachtgever in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door Everybody Frank geleverde producten en/of resultaten van de diensten.
- 8) Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is Opdrachtgever aan Everybody Frank voor iedere overtreding een boete van €4500,00 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van Everybody Frank op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

### **12. Naleven wet- en regelgeving**

- 1) Partijen verrichten geen handelingen in strijd met deze overeenkomst, dan wel in strijd met wet- of regelgeving.
- 2) Opdrachtgever gebruikt het platform slechts waarvoor het bedoeld is. Opdrachtgever laat iedere handeling na, waarvan zij weet dat het platform, dan wel de mede Opdrachtgever schade kan berokkenen.

### **13. Hosting en service**

- 1) Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via (de servers van) Everybody Frank die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke

- informatie op websites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
- 2) Als een klacht, met betrekking tot het in lid 1 bepaalde, Everybody Frank bereikt en gerechtvaardigd is, is Everybody Frank gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Everybody Frank in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Everybody Frank zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
  - 3) Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Everybody Frank gerechtigd hiervan aangifte te doen. Everybody Frank kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Everybody Frank verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
  - 4) Bij herhaaldelijke (gegronde) klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Everybody Frank gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
  - 5) Opdrachtgever vrijwaart Everybody Frank voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Everybody Frank is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Everybody Frank in het kader van de klachtprocedure, zelfs niet wanneer de klacht onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.
  - 6) Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetOpdrachtgevers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Everybody Frank, overige Opdrachtgevers of internetOpdrachtgevers hindert of schade toebrengt. Everybody Frank zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
  - 7) Opdrachtgever verstrekt hierbij Everybody Frank een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Everybody Frank verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Everybody Frank geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst door Everybody Frank, tot de duur van de overeenkomst.
  - 8) Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

#### **14. Overmacht en storing**

- 1) Everybody Frank kan, ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van haar systemen, de systemen tijdelijk buiten gebruik stellen. Everybody Frank probeert het buiten gebruik stellen van de systemen altijd te laten plaatsvinden op momenten waarop Opdrachtgever daar de minste last van ondervindt. Everybody Frank is niet aansprakelijk voor schade van de Opdrachtgever als gevolg van het buiten gebruik stellen van de systemen.
- 2) Indien bij het onderhoud en support of andere dienstverlening door of namens Everybody Frank gebruik wordt gemaakt van telecommunicatie faciliteiten, zijn partijen ieder voor zich verantwoordelijk voor de juiste keuze en tijdige beschikbaarheid daarvan aan hun zijde. Everybody Frank is niet aansprakelijk voor verminking, onderschepping of verlies van gegevens of verwerkingsresultaten gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatie faciliteiten.
- 3) Everybody Frank kan aanpassingen doen aan haar systemen ten behoeve van de functionaliteit of fouten. Indien Everybody Frank zulks aanpassingen doet, wordt Opdrachtgever daarvan op de hoogte gesteld, voor zover mogelijk. Opdrachtgever kan niet afzien van de aanpassingen, wanneer de aanpassingen van toepassing zijn op een groep van Opdrachtgevers. Everybody Frank is niet aansprakelijk voor schade van de Opdrachtgever als gevolg van de aanpassingen aan de systemen.
- 4) Everybody Frank spant zich in de duur van de buiten gebruik stellen en de gevolgen van de aanpassing voor Opdrachtgever tot een minimum te beperken. Daarnaast probeert Everybody Frank te allen tijde een indicatie te geven van de duur en de aard van de buitengebruikstelling of aanpassing.
- 5) Indien Everybody Frank door overmacht niet in de mogelijkheid is te leveren, wordt de overeenkomst opgeschort. Indien de overmachtsituatie langer duurt dan 90 dagen staat het Opdrachtgever vrij de overeenkomst te ontbinden. Everybody Frank is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht.

- 6) Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, aardbevingen, wereldwijde pandemieën, in- en uitvoer belemmeringen en in het geval dat Everybody Frank door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld.
- 7) Geen van de partijen is verantwoordelijk jegens de ander voor enige vertraging, non performance, verlies, beschadiging of verwondingen voortkomende uit overmacht.

## Hoofdstuk 5 Ontbinden, schadevergoeding en geschillen

### 15. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen door Opdrachtgever

- 1) De Opdrachtgever kan, na bevestiging van de overeenkomst door Everybody Frank, de overeenkomst zonder grond ontbinden.
- 2) De Opdrachtgever oefent het ontbindingsrecht uit door onverwijld aan Everybody Frank een daartoe strekkende Ondubbelzinnige Verklaring te doen onder vermelding van de grond van ontbinding en de datum per wanneer de ontbinding intreedt.
- 3) Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van zijn recht van ontbinding geldt als dag waarop de Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden de dag waarop de Ondubbelzinnige Verklaring Everybody Frank heeft bereikt.
- 4) Op de Opdrachtgever rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het recht van ontbinding.

### 16. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen door Everybody Frank

- 1) Everybody Frank kan, na bevestiging van de overeenkomst door Opdrachtgever, de overeenkomst zonder grond ontbinden.
- 2) Everybody Frank oefent het ontbindingsrecht uit door onverwijld aan Opdrachtgever een daartoe strekkende Ondubbelzinnige Verklaring te doen onder vermelding van de grond van ontbinding en de datum per wanneer de ontbinding intreedt.
- 3) Indien de Everybody Frank gebruik maakt van zijn recht van ontbinding geldt als dag waarop de Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden de dag waarop de Ondubbelzinnige Verklaring Opdrachtgever heeft bereikt.
- 4) Op Everybody Frank rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het recht van ontbinding.

### 17. Aansprakelijkheid en schadevergoeding

- 1) Everybody Frank is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor zijn toerekenbare tekortkoming. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt dit lid slechts toepassing met inachtneming van de wettelijke regeling van verzuim van de schuldenaar.
- 2) Everybody Frank is, in geval van een toerekenbare tekortkoming, slechts aansprakelijk voor vergoeding van directe schade.
- 3) Iedere aansprakelijkheid van Everybody Frank is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden voor rekening van Everybody Frank komt. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens voornoemde verzekeringen wordt verstrekt, geldt dat iedere aansprakelijkheid beperkt is tot het jaarlijks bedrag, dat is betaald voor de uitvoering van de dienst. Deze beperking is niet van toepassing ingeval er sprake is van opzet en/of grove nalatigheid
- 4) Everybody Frank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:
  - a) gevolgschade;
  - b) gederfde winst;
  - c) immateriële schade van de Opdrachtgever;
  - d) gemiste besparingen;
  - e) bedrijfsstagnatie;

- f) waardevermindering van producten.
- 5) Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op juiste wijze aanleveren van zijn persoonlijke informatie, zoals naam, adresgegevens en overige voor de juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie. Everybody Frank kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit door Opdrachtgever onjuist verstrekte informatie die nodig is voor het juist uitvoeren van de overeenkomst.
- 6) Everybody Frank is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van het delen of op andere wijze openbaar maken van Opdrachtgeversnaam en/of wachtwoord van Opdrachtgever. Het opslaan van Opdrachtgeversnamen en/of wachtwoorden op Duurzame Gegevensdragers, dan wel op andere wijze door Opdrachtgever komt volledig voor risico van opdrachtgever. Daarnaast kan Everybody Frank geenszins aansprakelijk worden gehouden voor de onrechtmatige verspreiding van Opdrachtgeversnamen en/of wachtwoorden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever gebruikt maakt van derde hulpprogramma's voor het bewaren of onthouden van de Opdrachtgeversnamen en/of wachtwoorden.
- 7) Als uitgangspunt voor schadevergoeding wordt te allen tijde de stand van de wetgeving en techniek genomen ten tijde van de gehele duur van de overeenkomst. Everybody Frank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit veranderde wetgeving of veranderde technieken na het sluiten van de overeenkomst, tenzij Everybody Frank de verandering ten tijde van de overeenkomst bekend behoorde te zijn.
- 8) Opdrachtgever is verplicht, tenzij zulks in verband met omstandigheden niet van hem kan worden gevergd, in goed overleg, Everybody Frank in de gelegenheid te stellen binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor Everybody Frank aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van Everybody Frank voor schade ten gevolge van de tekortkomingen.
- 9) Bij de vaststelling van de schadevergoeding in geval van een overschrijding van de vertegenwoordigingsbevoegdheid wordt, naast met de overige van belang zijnde feiten en omstandigheden, rekening gehouden met de mate waarin de Opdrachtgever door de gevolgen van de bevoegdheidsoverschrijding is gebaat.
- 10) Een op grond van de voorgaande regels bepaalde schadevergoeding is niet van toepassing voor zover deze schadevergoeding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

### **18. Klachten**

- 1) Everybody Frank beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Everybody Frank, nadat de Opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd. Klachten kunnen door middel van een Ondubbelzinnige Verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder g van deze voorwaarden, bij Everybody Frank worden neergelegd.
- 3) Bij Everybody Frank ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Everybody Frank binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

### **19. Wijzigen van de Algemene Voorwaarden**

- 1) Everybody Frank is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 2) Wijzigingen zullen voor de Opdrachtgever slechts verbindend worden, indien Everybody Frank de Opdrachtgever van de wijzigingen van de algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de Opdrachtgever Everybody Frank schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.



**20. Geschillen**

- 1) Op overeenkomsten tussen Everybody Frank en Opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen tussen partijen die uit deze overeenkomst voortvloeien zullen, indien niet anders tussen partijen is overeengekomen, door de meest gerede partij worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Nederlandse rechter van de vestigingsplaats van Everybody Frank.
- 3) Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Everybody Frank en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.