

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VAN PayLouk ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 84742909**

### **Artikel 1. Algemeen**

1. De bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle verbintenissen tussen PayLouk en de opdrachtgever waaronder begrepen aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, werkzaamheden, leveringen en betalingen met betrekking tot die vorm van dienstverlening, die bestaat uit het geven van coaching en bedrijfsmatige adviezen.
2. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden niet rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

### **Artikel 2. Aanbieding en totstandkoming overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen van PayLouk en de termijn waarbinnen PayLouk de werkzaamheden moet voltooien, zijn indicatief en geven de opdrachtgever bij overschrijding ervan, geen recht op ontbinding of schadevergoeding. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door de opdrachtgever voor akkoord getekende offerte/opdrachtbevestiging door PayLouk is geaccepteerd, ten blijke waarvan PayLouk een opdrachtbevestiging zal verzenden, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
2. Door PayLouk opgegeven prijzen worden berekend in een eenheidsprijs of een uurtarief tenzij anders overeengekomen. Prijzen zijn exclusief omzetbelasting of andere heffingen van overheidswege. Een opgegeven of overeengekomen (all-in) prijs betreft slechts de uitdrukkelijk daarbij aangeduide werkzaamheden, uit te voeren onder de redelijkerwijs normaal te verwachten omstandigheden en op basis van de bij PayLouk, bij opgave of overeenkomen van de prijs, bekende gegevens. Afwijkingen van of wijzigingen in bovenbedoelde werkzaamheden, omstandigheden, gegevens en andere afwijkingen of wijzigingen ten aanzien van de overeenkomst kunnen in ieder geval leiden tot meerwerk of kostenverhogingen en zijn reden tot aanpassing van de overeengekomen prijs.
3. Indien de opdracht (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de aanbieding opgenomen aanbod, is PayLouk daaraan niet gebonden. In dat geval komt de overeenkomst volgens de aanbieding of offerte tot stand, tenzij PayLouk anders aangeeft.

### **Artikel 3. Opdracht**

1. PayLouk behoudt zich het recht voor om de opdracht of een gedeelte van de opdracht door derden te laten verrichten.
2. PayLouk gaat met deze overeenkomst een inspanningsverplichting aan om naar eigen inzicht en vermogen de doelstelling van de opdracht te bereiken en de overeengekomen kennis en vaardigheden op het gebied van coaching en bedrijfsmatige operationele en management ondersteunende activiteiten in te zetten.
3. De werkzaamheden vangen aan op het overeengekomen tijdstip, doch niet eerder dan PayLouk beschikt over alle door de opdrachtgever te verstrekken bescheiden, gegevens, voorwerpen en nadat een eventueel overeengekomen vooruitbetaling door PayLouk is ontvangen of zekerheden ten behoeve van PayLouk zijn gesteld.
4. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door PayLouk een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van PayLouk op. Opdrachtgever kan om die reden de gesloten overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen PayLouk de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.
5. PayLouk verricht de werkzaamheden op locatie en vanuit eigen locatie van PayLouk, en met gebruikmaking van diens eigen apparatuur en voorzieningen, tenzij partijen ten aanzien van een specifieke opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen. Opdrachtgever is verplicht om PayLouk op

digitale wijze alle relevante gegevens en informatie over diens bedrijf en diens activiteiten en alle overige relevante informatie te verstrekken welke nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen opdracht. Opdrachtgever staat jegens PayLouk in voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking van alle voor de werkzaamheden relevante gegevens en informatie, ook indien die van derden verkregen moeten worden.

6. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen die worden gemaakt na het sluiten van deze overeenkomst zijn slechts bindend indien en voor zover zij door partijen schriftelijk zijn bevestigd.
7. Eventuele klachten of tekorten behoren zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uren na voltooiing van de werkzaamheden, schriftelijk aan PayLouk te worden gemeld.
8. Indien ingevolge het vorig lid tijdig wordt gereclameerd, blijft de opdrachtgever verplicht tot afname en betaling.

#### **Artikel 4: Aanbod en Offertes**

1. Alle offertes en prijsopgaven door PayLouk zijn geheel vrijblijvend.
2. PayLouk is slechts aan de offerte of aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd.
3. PayLouk kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Eveneens heeft PayLouk te allen tijde het recht om prijswijzigingen door te voeren.
5. De in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
6. Als de aanvaarding door de opdrachtgever op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is PayLouk daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij PayLouk anders aangeeft.
7. Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

#### **Artikel 5. Opschorting en ontbinding**

1. PayLouk is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, onverminderd het in de wet bepaalde, indien:
  - Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - Na het sluiten van de overeenkomst PayLouk ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is PayLouk bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

#### **Artikel 6. Geheimhouding, datalekken en AVG**

1. PayLouk en haar opdrachtgever zijn gehouden tot geheimhouding van alle informatie die hen in het kader van de overeenkomst ter kennis is gekomen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel waarvan partijen het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs hadden kunnen begrijpen.
2. PayLouk verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt) de eventueel aan haar verstrekte persoonsgegevens uitsluitend op de manier die met haar opdrachtgever is afgesproken in enkel in het kader van de onderhavige opdracht. Dit verwerken zal niet langer of uitgebreider plaatsvinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van deze opdracht. De verwerking vindt plaats volgens instructie en onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Indien een instructie,

naar de mening van PayLouk, een inbreuk maakt op de AVG stelt zij haar opdrachtgever daarvan onmiddellijk in kennis. PayLouk heeft in dit kader nadrukkelijk geen zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking en neemt geen beslissingen over het gebruik van Persoonsgegevens, de bewaartermijn van de voor opdrachtgever verwerkte Persoonsgegevens en het verstrekken van persoonsgegevens aan derden.

3. Voor zover mogelijk verleent PayLouk bijstand bij het vervullen van de verplichtingen van opdrachtgever ten aanzien van verzoeken van derden om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van Persoonsgegevens). PayLouk zal aan haar kenbaar gemaakte verzoeken aan opdrachtgever doorsturen, maar niet zelfstandig afwikkelen.
4. PayLouk neemt in het kader van de verwerking passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen. Opdrachtgever heeft zich goed geïnformeerd over deze beveiligingsmaatregelen en verklaart dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de verwerking.
5. Opdrachtgever staat er voor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van deze overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n) en vrijwaart PayLouk voor alle aanspraken in geval van een overtreding van Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de uitvoeringswet van deze verordening en andere wet- en regelgeving, tenzij deze overtreding het gevolg is van grove schuld of nalatigheid van PayLouk.
6. Na afloop van de overeenkomst draagt PayLouk binnen 4 weken, naar gelang de keuze van opdrachtgever, zorg voor het terugbezorgen aan opdrachtgever of het wissen van alle Persoonsgegevens. PayLouk verwijdert kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
7. Indien er sprake is van een datalek stelt PayLouk, haar opdrachtgever, uiterlijk binnen 48 uur na bekendwording op de hoogte en voorziet opdrachtgever daarbij van de informatie die redelijkerwijs nodig is om - indien nodig - een juiste en volledige melding te kunnen doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de betrokkene(n) in het kader van de Meldplicht Datalekken c.q. De melding van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) Betrokkene(n) is altijd de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. PayLouk wijst in dit kader alle aansprakelijkheden van de hand.

#### **Artikel 7. Teruggave ter beschikking gestelde zaken**

1. Indien PayLouk aan opdrachtgever ter uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het aldus geleverde in oorspronkelijke staat onmiddellijk, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
2. Indien de opdrachtgever, om welke reden dan ook, na een daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1 genoemde verplichting heeft PayLouk het recht de daaruit voortvloeiende kosten van vervanging op opdrachtgever te verhalen.

#### **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van PayLouk is beperkt tot directe schade en wel tot maximaal het factuurbedrag, waarvan de gebrekkige prestatie deel uitmaakt, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekeraar van PayLouk in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden.
  - De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van PayLouk alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden.

- Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
3. PayLouk is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
  4. PayLouk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat PayLouk is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, bescheiden, voorwerpen of mededelingen, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid aan PayLouk kenbaar behoorde te zijn.
  5. PayLouk is niet aansprakelijk voor schade door welke oorzaak ook aan eigendommen van opdrachtgever of derden ontstaan tijdens of in verband met de uitvoering van werkzaamheden.
  7. Indien PayLouk in het kader van de uitvoering van een haar verstrekte opdracht zelf een of meer derden inschakelt, zal PayLouk slechts aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat PayLouk ter zake op bedoelde derde(n) kan verhalen.
  8. PayLouk kan niet aansprakelijk worden gehouden voor ondersteuning bij financiële en boekhoudkundige werkzaamheden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor zijn eigen administratie en boekhouding. Voor specifiek belastingadvies en Belastingaangiftes dient een opdrachtgever te allen tijde een boekhouder/accountant te raadplegen.

#### **Artikel 9. Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt. Daaronder wordt begrepen alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop PayLouk geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor PayLouk niet in staat is haar verplichtingen na te komen waaronder, ziekte, tijdelijke of blijvende invaliditeit, terroristische dreigingen, oorlog(gevaar), storingen in hardware, kabel- of internetverbindingen.
2. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
3. Voor zoveel PayLouk ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is PayLouk gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 10. Vrijwaring**

1. Opdrachtgever vrijwaart PayLouk voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten (van intellectuele eigendom) op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien opdrachtgever aan PayLouk informatiedragers, elektronische bestanden etc. verstrekt, garandeert opdrachtgever dat de informatiedragers en elektronische bestanden vrij zijn van virussen en defecten.
3. Opdrachtgever vrijwaart PayLouk voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

#### **Artikel 9: Honorarium en betalingsvoorwaarden**

1. De verschuldigde bedragen dienen uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum danwel binnen de overeengekomen betaaltermijn te staan bijgeschreven op de bankrekening van PayLouk.

2. Maandabonnementen worden vooraf aan het begin van de maand gefactureerd met een betalingstermijn van 2 weken. Voor overige dienstverlening gebeurt de betaling altijd voorafgaand aan de dienstverlening. PayLouk zal dan pas aanvangen met de werkzaamheden na ontvangst van het volledige factuurbedrag.
3. Facturen worden elektronisch verzonden naar het door Opdrachtgever opgegeven e-mailadres.
4. Alle prijzen zijn weergegeven exclusief BTW en eventuele andere heffingen.
5. PayLouk is gerechtigd om de reiskosten en alle andere kosten en voorschotten verband houdend met de overeenkomst aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
6. PayLouk is gerechtigd om tussentijds haar tarieven aan te passen. PayLouk zal Opdrachtgever daarover schriftelijk informeren. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de prijsaanpassing, is hij gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen, tegen de datum dat de gewijzigde tarieven van kracht worden.
7. Indien op enig moment Opdrachtgever niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is PayLouk gerechtigd haar prestaties op te schorten of eigendommen onder zich te houden tot zij de overeengekomen betaling volledig heeft ontvangen (zgn. eigendomsvoorbehoud). Bij het opschorten van prestaties, komen geplande uren te vervallen.
8. Als de Opdrachtgever de betalingstermijn heeft overschreden, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Door PayLouk zal een aanmaning tot betaling worden verstuurd. Wanneer Opdrachtgever binnen 14 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is Opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag. Dit is berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.
9. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals (buiten)gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald.
10. Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft PayLouk het recht de opdracht meteen te stoppen met inachtneming van een maand opzegtermijn. Dit ontslaat een Opdrachtgever niet van zijn betaalverplichting.

#### **Artikel 12. Intellectuele eigendom en auteursrechten**

1. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt PayLouk zich op het gebied van het intellectueel eigendom en auteursrecht, alsmede aanverwante regelgeving, de rechten en bevoegdheden voor die PayLouk ingevolge het recht toekomen.
2. Alle door PayLouk eventueel verstrekte documentatie, modellen en voorbeelden, (elektronische) bestanden etc, zijn uitsluitend bestemd om door opdrachtgever te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van PayLouk worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. Publicatie van door PayLouk vervaardigde zaken zal uitsluitend geschieden na schriftelijke toestemming van PayLouk. In alle gevallen waarin publicatie plaatsvindt, dient onder elke vervaardigde zaak van PayLouk te worden opgenomen "geproduceerd door PayLouk".

#### **Artikel 13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Alle rechtsvorderingen voortvloeiende uit deze overeenkomsten zullen worden aangebracht bij de bevoegde rechter te Dordrecht.
2. Op alle overeenkomsten tussen PayLouk en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van internationale verdragen.

#### **Artikel 14: Wijziging voorwaarden en vindbaarheid**

1. PayLouk is te allen tijde gerechtigd om AV te wijzigen of aan te vullen.
2. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe en bestaande overeenkomsten.
3. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van PayLouk.

#### **Overige 15: Slotbepalingen**

1. In het geval er sprake is van een klacht, anders dan over verrichte werkzaamheden zoals bedoeld artikel 5, lid 14, dient de opdrachtgever deze klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk in te dienen bij PayLouk.
2. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.
3. Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
4. Alle geschillen die uit deze rechtsbetrekking voortvloeien, worden uitsluitend beslist door de bevoegde rechter in het arrondissement waar PayLouk zetelt, tenzij er volgens de wet een andere rechter bevoegd is.
5. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook in het geval een klant uit het buitenland (zijnde een ander land dan Nederland) afkomstig is.