

Algemene Voorwaarden No Surprises

No Surprises (hierna: No Surprises) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91865549 en is gevestigd aan Vincente Aleixandrelaan 19 (2553DS) te Den Haag.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod**: iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door No Surprises.
3. **Diensten**: de overeengekomen werkzaamheden binnen de advisering op het gebied van IT in de breedste zin van het woord, oa. cybersecurity die No Surprises ten behoeve van Opdrachtgever verricht.
4. **No Surprises**: biedt Diensten aan Opdrachtgever aan.
5. **Opdrachtgever**: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die No Surprises heeft aangesteld, projecten aan No Surprises heeft verleend voor Diensten die door No Surprises worden uitgevoerd, of waaraan No Surprises een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
6. **Overeenkomst**: elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en No Surprises, alsmede voorstellen van No Surprises voor Diensten die door No Surprises aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door No Surprises waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van No Surprises, elke Overeenkomst tussen No Surprises en Opdrachtgever en op elke dienst die door No Surprises wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal No Surprises aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met No Surprises is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.

7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. In het geval No Surprises niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door No Surprises gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. No Surprises is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft No Surprises het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor No Surprises gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedachten.
5. Oplevertijden in het aanbod van No Surprises zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van No Surprises heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan No Surprises te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. No Surprises is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
3. Elke Overeenkomst die met No Surprises wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan No Surprises wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met No Surprises is verbonden.
4. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten.
5. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die No Surprises van Opdrachtgever verkrijgt.
2. Zowel Opdrachtgever als No Surprises kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover No Surprises ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Zowel Opdrachtgever als No Surprises kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is No Surprises nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.
6. De Overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar.
7. Ingeval van voortijdige beëindiging van een Overeenkomst voor bepaalde tijd is Opdrachtgever het volledige bedrag uit het Aanbod aan No Surprises verschuldigd.
8. Partijen kunnen de Overeenkomst voor onbepaalde tijd met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Indien de Overeenkomst nog geen drie maanden heeft geduurd, kan de Overeenkomst worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand.

Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Alvorens No Surprises van start gaat met de uitvoering van de Diensten, leggen partijen de exacte afspraken over de inhoud en omvang van de Diensten schriftelijk vast. Opdrachtgever geeft hiermee toestemming aan No Surprises tot het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden. No Surprises zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. No Surprises staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. De Overeenkomst en daarin vastgelegde toestemmingen op basis waarvan No Surprises de Diensten uitvoert, zijn leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door No Surprises aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. No Surprises heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is No Surprises niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor No Surprises, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. No Surprises is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt No Surprises Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is No Surprises aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door No Surprises of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft No Surprises recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door No Surprises verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat No Surprises niet in staat is een volledige uitvoering van de overeengekomen Diensten en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever erkent dat het in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor zij uitdrukkelijk opdracht heeft gegeven en zonder een eventuele expliciete kennisgeving toegang krijgen tot geautomatiseerde systemen, onder omstandigheden via een (openbaar) telecommunicatienetwerk, onderdeel is van de Diensten die No Surprises ten behoeve van Opdrachtgever uitvoert en noodzakelijk is om Opdrachtgever van een gedegen advies te kunnen voorzien. Opdrachtgever is zich bewust van dit risico is op de hoogte van de kans dat er sprake is van een verminderde weerbaarheid tegen invloeden van buitenaf. Dit risico wordt door Opdrachtgever bewust aanvaard. No Surprises is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit hoofde van de dienstverlening. Opdrachtgever verleent hiermee expliciet toestemming aan No Surprises om de handelingen binnen de overeengekomen Dienst uit te voeren.
3. Het kan voorkomen dat de uitvoering van de Diensten leidt tot een tijdelijke onderbreking van de IT systemen van Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om haar medewerkers en door haar ingeschakelde derden en overige derden die de (nadelige) gevolgen kunnen ondervinden van de tijdelijke

vermindering of onderbreking van toegang te waarschuwen en van de door No Surprises uitgevoerde werkzaamheden en de mogelijke (nadelige) gevolgen hiervan op de hoogte te stellen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de opslag van data en het tijdig maken van back ups.

4. Opdrachtgever staat in voor alle benodigde toestemmingen en autorisaties van derden die No Surprises behoeft om de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.

5. No Surprises is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is No Surprises verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door No Surprises voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

6. No Surprises kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is No Surprises gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan No Surprises.

7. Indien na de uitvoering van de werkzaamheden of indien naar aanleiding van constatering van No Surprises gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat nieuwe of gewijzigde beveiligingsmaatregelen zijn vereist (zoals het veranderen van inloggegevens, wachtwoorden, afnemen van virusdetectieprogramma's en meer), is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk dergelijke maatregelen te nemen, alsmede haar medewerkers en/of door haar ingeschakelde derde(n) de juiste instructies te verschaffen.

Artikel 8 - Adviezen

1. No Surprises kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal No Surprises de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

2. De door No Surprises uitgevoerde beveiligingstests en daaruit voortvloeiende bevindingen zijn slechts van adviserende aard en geven Opdrachtgever een indruk van de mate van adequaatheid van diens computersystemen en IT beveiliging. De door No Surprises gerealiseerde stukken en gedane aanbevelingen zijn gebaseerd op de algemene veiligheidseisen en binnen de branche geldende normen.

3. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de door No Surprises verleende adviezen en uitgevoerde beveiligingschecks zijn gebaseerd op de feiten die bij No Surprises op dat moment bekend zijn. Alle gedane mededelingen omtrent beveiliging van IT systemen betreffen slechts een momentopname.

4. De door No Surprises verstrekte adviezen, hebben onder andere betrekking op het nemen van beveiligingsmaatregelen ten behoeve van de ICT omgeving van Opdrachtgever. De mate van doeltreffendheid van deze beveiligingsmaatregelen is afhankelijk van diverse (externe) factoren, zoals onder andere de stand van de huidige techniek en de beschikbaarheid van software van derden. Derhalve kan No Surprises nimmer garanderen dat deze maatregelen en de door haar verleende adviezen te allen tijde leiden tot een omgeving die continue adequaat beveiligd is. Het nemen van

beveiligingsmaatregelen biedt nimmer een volledige garantie tegen enige cyber inbreuken van derden (cybercriminaliteit, hacking, phishing, DDoS-aanvallen, etc.). De mate van veiligheid is afhankelijk van diverse (externe) factoren, zoals onder andere de stand van de huidige techniek en de beschikbaarheid van software van derden en meer.

5. Opdrachtgever is op eerste verzoek van No Surprises verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien No Surprises wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door No Surprises gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

6. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van No Surprises kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

7. Opdrachtgever zal No Surprises schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de Diensten alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 9 - Coaching en/of Training

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan No Surprises coaching verzorgen voor Opdrachtgever en diens medewerkers.

2. De coachingsessie vindt plaats op locatie van Opdrachtgever of op een nader te bepalen locatie van No Surprises. Indien de coachingsessie plaatsvindt op locatie van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht de in het kader van de coaching vereiste faciliteiten tijdig ter beschikking te stellen. Indien een coachingsessie niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. No Surprises is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van de coachingsessie.

3. De inhoud van de door No Surprises aangeboden coachingsessie en de gedurende de coachingsessie verleende adviezen zijn niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal No Surprises de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De coachingsessie wordt voor zover mogelijk afgestemd op de wensen van Opdrachtgever alsmede de behoeften van de betreffende deelnemer(s).

4. Opdrachtgever zal No Surprises schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de coachingsessie alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

5. No Surprises is gerechtigd de coachingsessie te annuleren of te verplaatsen naar een andere datum indien er te weinig aanmeldingen zijn. Het staat uitsluitend ter oordeel van No Surprises om de coachingsessie te verplaatsen. Indien Opdrachtgever op de nieuwe gestelde datum niet beschikbaar is, heeft Opdrachtgever naar rato recht op restitutie van reeds betaalde gelden of kan zij op een andere datum deelnemen aan coachingsessie. Partijen zullen hierover in overleg treden. Indien er teveel aanmeldingen zijn, is No Surprises gerechtigd de coachingsessie in meerdere sessies te laten plaatsvinden. Indien van toepassing zal voorgenoemde situatie tijdig met Opdrachtgever worden overlegd.

Artikel 10 - Projectmanagement

1. Indien door No Surprises of door No Surprises ingeschakelde derden in het kader van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door of namens No Surprises in redelijkheid gewenste faciliteiten.
2. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan No Surprises de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. No Surprises is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
3. No Surprises kan, indien daartoe opdracht is gegeven, bemiddelen bij de totstandkoming van een of meerdere overeenkomsten tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van de feitelijke uitvoering van (project)werkzaamheden om een werk van stoffelijke aard tot stand te brengen en/of zaken te leveren.
4. No Surprises vraagt namens de Opdrachtgever vergunningen of andere al dan niet verplichte documenten en toestemmingen aan bij overheden of andere instanties. Schade en/of vertraging als gevolg van het ontbreken van deze vergunningen of toestemmingen komt voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart No Surprises expliciet voor alle (gevolg)schade als gevolg van het ontbreken van vergunningen en toestemmingen.
5. Uitvoering van werkzaamheden om een werk van stoffelijke aard op te leveren, worden te allen tijde verricht door derden waar Opdrachtgever zelf en rechtstreeks een overeenkomst mee heeft gesloten. No Surprises is op geen enkele wijze betrokken bij de uitvoering van deze overeenkomst door de betreffende derde. No Surprises kan slechts adviseren en het project managen, maar is nimmer betrokken bij de feitelijke uitvoering door deze derden, behoudens het geval waarin No Surprises zelf en rechtstreeks een Overeenkomst met voornoemde derden heeft gesloten.
7. Indien en voor zover er door derden zaken worden geleverd, geschiedt zulks uitsluitend onder de reikwijdte van de overeenkomst tussen deze derde en Opdrachtgever, conform de voorwaarden van deze derde. Indien en voor zover daarbij enige garantie is verstrekt, is deze garantie slechts jegens deze derde afdwingbaar. Reclamaties dienen rechtstreeks bij de derde ingediend worden tenzij tussen alle betrokken partijen overeenstemming is bereikt dat No Surprises namens Opdrachtgever bevoegd is om reclamaties in te dienen.
8. Partijen maken duidelijke afspraken over communicatie. No Surprises is hierin leidend en geeft richtlijnen aan die door Opdrachtgever opgevolgd dienen te worden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot reactietermijnen, een contactpersoon waarmee No Surprises kan communiceren, contactmomenten en meer. Indien Opdrachtgever enig contactmoment met No Surprises niet bijwoont, komen de daaruit voortvloeiende gevolgen voor risico van Opdrachtgever.

Artikel 11 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden

te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. No Surprises is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van No Surprises, No Surprises een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 12 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. No Surprises voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief, tenzij anders overeengekomen. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door No Surprises opgestelde urenregistratie (nacalculatie).
3. Reistijd buiten Nederland ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend.
4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door No Surprises haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. No Surprises is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
8. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van 14 dagen te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van No Surprises.
9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 13 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal No Surprises zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien No Surprises meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. No Surprises gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal No Surprises de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van No Surprises verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever No Surprises tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien No Surprises op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 15 - Opschorting en ontbinding

1. No Surprises heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor No Surprises gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.

2. No Surprises is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. No Surprises is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om No Surprises te vergoeden voor elk financieel verlies dat No Surprises lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 16 - Overmacht

1. No Surprises is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van No Surprises wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van No Surprises, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan No Surprises zijn voorgeschreven of

aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van No Surprises of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van No Surprises buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. No Surprises is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 17 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van No Surprises alleen geacht te bestaan indien No Surprises dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.

2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van No Surprises, is No Surprises uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever No Surprises binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en No Surprises deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat No Surprises in staat is om adequaat te reageren.

3. Indien het verrichten van Diensten door No Surprises leidt tot aansprakelijkheid van No Surprises, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens No Surprises. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

4. No Surprises sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. No Surprises is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Opdrachtgever vrijwaart No Surprises voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door No Surprises geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van No Surprises.

6. Enige door No Surprises opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van No Surprises.

7. De inhoud van het opgeleverde advies van No Surprises is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van No Surprises opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van No Surprises. No Surprises is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is No Surprises nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in No Surprises haar eigen advies.
9. Indien de door No Surprises uitgevoerde werkzaamheden leiden tot een tijdelijke verminderde beschikbaarheid van de IT systemen van Opdrachtgever vormt dit nimmer een grond voor aansprakelijkheid van No Surprises.
10. No Surprises is niet aansprakelijk voor een eventueel verlies van data en gegevens ten gevolge van de door No Surprises verrichte Diensten.
11. Het resultaat van de werkzaamheden, dan wel door No Surprises verleende adviezen zijn te allen tijde gebaseerd op een momentopname en steeds afhankelijk van diverse externe factoren, zoals onder meer de geschiktheid en beschikbaarheid van ict-systemen en software van Opdrachtgever en van derden en de stand van de huidige techniek. De uitvoering van de werkzaamheden is derhalve te allen tijde gebaseerd op een inspanningsverbintenis. Ook het nemen van vervolgmaatregelen ten gevolge van door No Surprises verleende adviezen en aanbevelingen betreffen nimmer een volledige garantie voor een algeheel doeltreffende beveiliging van Opdrachtgever diens ICT omgeving en werkplek.
12. No Surprises staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens No Surprises verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
13. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van No Surprises vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij No Surprises binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van No Surprises.

Artikel 18 - Geheimhouding

1. No Surprises en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan No Surprises bekend gemaakt is en/of op andere wijze door No Surprises is verkregen.
2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door No Surprises opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht No Surprises steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.
3. Indien No Surprises op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en No Surprises zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is No Surprises niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door No Surprises aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van No Surprises vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal No Surprises vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van No Surprises is verspreid.
5. De geheimhoudingsverplichting leggen No Surprises en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.
6. Alle gegevens en informatie omtrent de IT systemen van Opdrachtgever worden nimmer langer bewaard dan noodzakelijk, met een uiterlijke termijn van maximaal 3 maanden, tenzij op grond van een wettelijke plicht een langere bewaartermijn vereist is.

Artikel 19 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan No Surprises verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan No Surprises zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart No Surprises van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart No Surprises voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart No Surprises tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever of door haar ingeschakelde derde(n) ten gevolge van de uitvoering van de Overeenkomst door No Surprises.
5. Opdrachtgever vrijwaart No Surprises voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
6. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan No Surprises verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 20 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van No Surprises of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden met als onderwerp "Klacht".

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil No Surprises de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. No Surprises zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 21 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen No Surprises en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. No Surprises heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen No Surprises en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter te Den Haag.

Den Haag, 24 januari 2024