



## Algemene Voorwaarden 4PROCES B.V.

De besloten vennootschap 4PROCES B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder 57227330 en is gevestigd aan de Satellietbaan 41A (2181 MG) te Hillegom.

### Artikel 1 – Begrippen

1. In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Bedrijf: de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
3. Opdrachtgever: het Bedrijf die een overeenkomst (op afstand) aangaat met Dienstverlener.
4. Dienstverlener: de rechtspersoon die diensten (op afstand) aan opdrachtgever aanbiedt, hierna: 4PROCES.
5. Aanbod: ieder schriftelijk aanbod aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Dienstverlener.
6. Diensten: de diensten die 4PROCES aanbiedt zijn applicatieontwikkeling (software) en onderhoud alsmede hostingdiensten ten behoeve van de ontwikkelde applicatie.
7. Opdracht: de uitvoering van de overeenkomst door 4PROCES ter zake de door de klant aangevraagde diensten.
8. Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening waartoe Opdrachtgever opdracht heeft gegeven.
9. Onderhoud: het installeren van Update(s) alsmede het uitvoeren van controles en verrichten van aanpassingen op het functioneren van de programmatuur.
10. Update(s): een nieuwe uitgave van de programmatuur, waarin tot dan toe bekende fouten zijn verwijderd en/of een beperkte verbetering of uitbreiding van de bestaande functionaliteit(en) heeft plaatsgevonden.
11. De website die door 4PROCES gebruikt wordt is: <https://4proces.nl>.
12. Servicetijden: op werkdagen van 09:00 tot 17.00 uur.
13. Support: de afdeling Support is beschikbaar voor vragen van Opdrachtgever over het gebruik en de functionaliteit van de door 4PROCES ontwikkelde toepassing(en).

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van 4PROCES, elke overeenkomst tussen 4PROCES en Opdrachtgever en op elke dienst die door 4PROCES wordt aangeboden.
2. Voordat een overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze Algemene Voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal 4PROCES aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de Algemene Voorwaarden kan inzien, welke in elk geval op de website van 4PROCES is gepubliceerd zodat Opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager. De eventuele toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever en derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Afwijking van deze Algemene Voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de Algemene Voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met 4PROCES is overeengekomen. De voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. 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.
6. 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.
7. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
8. De rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst tussen Partijen kunnen niet door Opdrachtgever aan een derde worden overgedragen, tenzij 4PROCES uitdrukkelijk en voorafgaande toestemming verleent aan Opdrachtgever. Het staat 4PROCES vrij om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.

### Artikel 3 – Het Aanbod

1. Alle door 4PROCES 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 vermeldt.
2. 4PROCES is slechts aan een aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft 4PROCES het recht een overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor 4PROCES gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken.



## Algemene Voorwaarden 4PROCES B.V.

4. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod kunnen 4PROCES niet binden. Eventuele afbeeldingen en specifieke gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst. Alle aanbiedingen worden voorts gedaan op door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Aanbiedingen vervallen indien de gegevens van Opdrachtgever onjuist dan wel onvolledig zijn.
5. Levertijden in het aanbod van 4PROCES zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht 4PROCES niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

### Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod van 4PROCES heeft aanvaard.
2. Indien Opdrachtgever het Aanbod heeft aanvaard door een opdracht te geven aan 4PROCES, dient Opdrachtgever dit kenbaar te maken door de offerte ondertekend retour te zenden aan 4PROCES of door middel van een e-mail aan 4PROCES laten weten dat 4PROCES de opdracht kan gaan uitvoeren.
3. 4PROCES 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.
4. Een Aanbod is slechts geldig indien dat schriftelijk wordt gedaan door 4PROCES aan Opdrachtgever.
5. Het herroepingsrecht is niet van toepassing. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever, alsmede tenminste 25% van de overeengekomen prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst.

### Artikel 5 – Duur van de overeenkomst

1. Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en 4PROCES een overeenkomst is afgesloten, is de duur van de overeenkomst conform hetgeen partijen zijn overeengekomen.
2. Zowel Opdrachtgever als 4PROCES 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 hem/haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet indien 4PROCES ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd om een overeenkomst van opdracht tussentijds op te zeggen. Indien Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds opzegt is hij gehouden de tot dan gemaakte kosten van 4PROCES alsmede 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd, welk bedrag vermeerderd kan worden met door 4PROCES gemaakte kosten ten behoeve van de uitvoering van de overeengekomen opdracht.
5. Ieder der Partijen kan de overeenkomst beëindigen zonder daartoe enige schadevergoeding te zijn verschuldigd indien de andere partij in gebreke blijft om zijn verplichtingen na te komen nadat hij een schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen of een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders dan het samenvoegen of reconstructie van de onderneming.
6. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is 4PROCES nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.
7. Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de overeenkomst bestaan.  
Deze verplichtingen zien in ieder geval op bepalingen inzake de geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid en de geschilbeslechting.

### Artikel 6 – Meerwerk en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeenkomst aangepast en/of aangevuld 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 meerwerkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief.  
4PROCES is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten.
2. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken, en het uitvoeren van die diensten leidt tot extra (spoed)werkzaamheden die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden



## Algemene Voorwaarden 4PROCES B.V.

in de vaste prijs te zijn begrepen, is 4PROCES gerechtigd om deze kosten, na overleg met Opdrachtgever, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

3. 4PROCES kan wijzigingen aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de opdracht. De meerkosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is, dienen partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of 4PROCES de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.

### Artikel 7 – Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw) en andere belastingheffingen. Indien 4PROCES op locatie van Opdrachtgever de opdracht (deels) uitvoert, kunnen hiervoor bijkomende kosten (reis- en verblijfkosten alsmede parkeergelden) gerekend worden. Een en ander wordt vooraf besproken met Opdrachtgever.
2. Indien sprake is van spoed, of 4PROCES op aanwijzingen van Opdrachtgever zijn werkzaamheden met spoed moet uitvoeren, is Opdrachtgever gehouden om de bijkomende kosten van de spoed te vergoeden.
3. Indien Partijen een aanbetaling overeengekomen zijn dient deze aanbetaling door Opdrachtgever betaald te zijn alvorens 4PROCES een aanvang zal maken met zijn werkzaamheden.
4. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partij en uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
5. Ingeval van licentievergoedingen is 4PROCES gerechtigd om de prijzen (jaarlijks) aan te passen conform de geldende indexering.
6. Opdrachtgever is gehouden, om van de Diensten van 4PROCES gebruik te maken zoals benoemd in de overeenkomst, het overeengekomen bedrag binnen 14 dagen vanaf de factuurdatum te voldoen.
7. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, per automatische incasso te voldoen op het aan hem kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van 4PROCES. Behoudens zeer bijzondere omstandigheden kan Opdrachtgever enkel na expliciete en schriftelijke toestemming van 4PROCES een nadere termijn overeenkomen waarin het verschuldigde bedrag dient te worden betaald.
8. Indien Opdrachtgever de door 4PROCES in rekening gebrachte diensten betwist, dient Opdrachtgever binnen 7 werkdagen na factuurdatum 4PROCES hiervan in kennis te stellen.

### Artikel 8 – Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 14 dagen heeft voldaan aan zijn verplichting, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal 4PROCES zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien 4PROCES meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

### Artikel 9 – Uitvoering van de overeenkomst

1. 4PROCES zal zich inspannen om de overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zo als van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven. Het is Opdrachtgever verboden om derden gebruik te laten maken van de verleende diensten.
2. Bij de uitvoering van de diensten is 4PROCES 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 meerwerk opleveren voor 4PROCES, is Opdrachtgever gehouden om die overeenkomstig de meer-of bijkomende kosten te vergoeden.
3. Indien Opdrachtgever een opdracht met spoed wenst uit te laten voeren door 4PROCES dient Opdrachtgever hiervoor een bijkomend spoedtarief te vergoeden. Alle spoedopdrachten dienen bij vooruitbetaling betaald te worden.
4. 4PROCES is gerechtigd om voor de uitvoering van de diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
5. De uitvoering van de overeenkomst vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat Opdrachtgever tijdig over de benodigde faciliteiten beschikt.
6. Indien 4PROCES op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, komen de hieraan verbonden kosten enkelen alleen voor Opdrachtgever.



## Algemene Voorwaarden 4PROCES B.V.

7. Indien sprake is van wijzigingen, kan 4PROCES de uitvoering van de dienst voortzetten met de gewijzigde versie van de programmatuur. Nimmer is 4PROCES gehouden of verplicht bepaalde functionaliteiten en/of specifieke eigenschappen te handhaven, wijzigen of toe te voegen.
8. 4PROCES is niet gehouden om een fysieke drager aan Opdrachtgever te verstrekken met de programmatuur.

### Artikel 10 – Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever verschafft 4PROCES steeds alle voor de uitvoering van overeenkomst nodige en noodzakelijke gegevens en/of inlichtingen en benodigde medewerking. Indien Opdrachtgever eigen personeel en/of hulpverleners inzet, dienen deze personen te beschikken over de benodigde kennis, deskundigheid en ervaring.
2. Indien Opdrachtgever vermoedt dat de door hem verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn, zal Opdrachtgever 4PROCES onverwijld informeren en alsnog de juiste informatie vertrekken.
3. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte (rand)apparatuur, gebruiksomgeving en eventueel benodigde software van andere leveranciers. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruiken van de benodigde licenties. Ook dient Opdrachtgever zorg te dragen voor het gebruik van actuele en adequate beveiligingssoftware alsmede de controle en beveiligingsprocedures tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
4. Het is Opdrachtgever verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van de software van 4PROCES te beschermen, en de op de software rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren.

### Artikel 11 – Ontwikkelen en oplevering Applicatie

1. Partijen leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te maken Applicatie schriftelijk vast. De Applicatie wordt enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken ontwikkeld.
2. 4PROCES spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden.
3. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de diensten of werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door 4PROCES of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft 4PROCES recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan 4PROCES aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.
4. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is 4PROCES gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.
5. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in leden 3 en 4 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door 4PROCES bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
6. De aard van de werkzaamheden van 4PROCES brengt met zich dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door Opdrachtgever is verstrekt.
7. Opdrachtgever draagt zelf het risico en de (eventuele) schade wanneer hij/zij niet tijdig de benodigde informatie heeft verstrekt en vrijwaart 4PROCES nadrukkelijk voor alle gevolgen en mogelijk hieruit voortvloeiende schade voor Opdrachtgever en 4PROCES.
8. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht van het gebruik van de Applicatie vanaf het moment dat Opdrachtgever volledig aan zijn (betalings)verplichtingen heeft voldaan, behoudens het geval dat partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen. De bron-bestanden zijn expliciet uitgesloten van het gebruik van Opdrachtgever. Tenzij partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden bronbestanden niet aan Opdrachtgever geleverd.
9. Indien expliciet overeengekomen kan Opdrachtgever een op maat gemaakte Applicatie slechts gebruiken in combinatie met de door 4PROCES overeengekomen hostingdiensten.
10. Slechts indien uitdrukkelijk Implementatie is overeengekomen, zal 4PROCES deze bij Opdrachtgever installeren en zorgdragen voor de configuratie, dataconversie en de inrichting. Eventuele Implementatiekosten worden afzonderlijk gefactureerd.
11. Indien Opdrachtgever een variant of een afgeleide van het ontwerp van de Applicatie van 4PROCES, of elementen van de Applicatie wil (laten) maken, dient 4PROCES hiervoor voorafgaand en expliciet schriftelijk toestemming te geven aan Opdrachtgever. Zonder toestemming zal iedere aanpassing gezien worden als een inbreuk op de Intellectuele eigendomsrechten van 4PROCES.
12. Indien Opdrachtgever akkoord dient te geven op een verzoek van 4PROCES, is de uiterlijke termijn om hierop te reageren 14 dagen. Indien Opdrachtgever niet binnen deze termijn heeft gereageerd, wordt



## Algemene Voorwaarden 4PROCES B.V.

Oprachtgever geacht stilzwijgend akkoord te hebben gegeven. Indien hierna toch nog wijzigingen doorgevoerd moeten worden kunnen hiervoor meerkosten gerekend worden.

### Artikel 12 – Risico overgang

1. Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, data-bestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Oprachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Oprachtgever zijn gebracht (oplevering), dan wel ten tijde van de installatie en/of implementatie van de software.
2. Indien en voor zover hierbij enige schade is ontstaan bij Oprachtgever, is 4PROCES gehouden om tegen de kostprijs van de informatiedragers vervangende software te leveren. Het opnieuw installeren en/of implementeren dient tegen het overeengekomen tarief te geschieden tenzij anders overeengekomen.

### Artikel 13 – Acceptatie en Garantie

1. Oprachtgever aanvaardt de software c.q. Programmatuur in de staat waarop het zich op moment van oplevering zich bevindt, ('as is') derhalve met alle zichtbare en onzichtbare gebreken. De software c.q. Programmatuur geldt bij oplevering aan Oprachtgever als geaccepteerd door Oprachtgever.
2. 4PROCES staat er niet voor in dat de software c.q. programmatuur zonder fouten en/of onderbrekingen functioneert.
3. 4PROCES spant zich in om (eventuele) fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel ziet slechts op programmatuur wat door 4PROCES zelf is ontwikkeld, en de gebreken die door Oprachtgever tijdig zijn gemeld.
4. 4PROCES is gerechtigd om het herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Gebreken in de programmatuur die niet door 4PROCES ontwikkeld is, kan in overleg voor rekening en risico van Oprachtgever hersteld worden, tegen een daartoe overeengekomen vergoeding.
5. 4PROCES garandeert dat vanaf het moment van Acceptatie, voor een periode van twee kalendermaanden, door Oprachtgever gemelde gebreken in de software door 4PROCES kosteloos zullen worden verholpen, tenzij sprake is van foutief of onoordeelkundig gebruik, dan wel wijzigingen van de software door Oprachtgever of van andere, niet aan 4PROCES toe te rekenen oorzaken.
6. Oprachtgever dient het geconstateerde gebrek onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan 4PROCES te melden op een wijze dat 4PROCES in staat is om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het gebrek is gemeld op het moment dat Oprachtgever van 4PROCES een bevestiging van de melding verstrekt aan Oprachtgever.
7. Onder herstel wordt tevens verstaan het verstrekken van tijdelijke oplossingen.
8. Onder de garantie valt niet het herstel van verminkte of verloren gegevens, materialen en/of zaken. 4PROCES is niet verplicht om deze gegevens te herstellen. Indien overeengekomen kan 4PROCES naar redelijkheid, medewerking verlenen, maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens. Oprachtgever dient te allen tijde zelf en/of op eigen initiatief maatregelen te treffen ter voorkoming en/of beperking van storingen, gebreken, vermindering en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door 4PROCES verstrekte inlichtingen.
9. 4PROCES staat er niet voor in dat de ter beschikking te houden software c.q. programmatuur tijdig wordt aan gepast aan de wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
10. Het is Oprachtgever verboden zelf wijzigingen (aan te laten) brengen in welke vorm dan ook, tenzij Partijen dit vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.
11. Indien een gebrek gedurende de garantietermijn niet onder het kosteloos herstel valt, dient Oprachtgever de betreffende kosten te vergoeden.
12. Onder de garantie valt niet het herstel van verminkte of verloren gegevens. 4PROCES is niet verplicht om de ze gegevens te herstellen. Indien overeengekomen kan 4PROCES naar redelijkheid, medewerking verlenen, maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens.
13. Oprachtgever dient te allen tijde maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken, vermindering en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door 4PROCES verstrekte inlichtingen.
14. De garantie voor kosteloos herstel vervalt indien Oprachtgever zijn apparatuur, gebruiksomgeving of software van andere leveranciers wijzigt zonder toestemming van 4PROCES.
15. Tijdens de garantieperiode komt Oprachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is 4PROCES niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.



## Artikel 14 – Licentie

1. Opdrachtgever verkrijgt een niet exclusieve, niet overdraagbare en niet sublicentieerbare licentie voor de duur van de licentie-overeenkomst.

## Artikel 15 – Onderhoud

1. 4PROCES verricht onderhoud aan de software tegen de overeengekomen onderhoudsvergoeding. Het Onderhoud gaat in vanaf oplevering.
2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen in de Applicatie schriftelijk te melden aan 4PROCES, waarna 4PROCES overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de fouten naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is 4PROCES gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.
3. Indien een melding door Opdrachtgever van een gebrek, fout of andere storing plaatsvindt buiten de Servicetijden, gaan de hierboven genoemde Servicetijden in op het moment dat het eerstvolgende tijdvak van de Servicetijden begint.
4. Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan 4PROCES.
5. Het onderhoud bevat in beginsel de volgende diensten:
  - a. Helpdeskondersteuning;
  - b. Oplossen van fouten.
6. Eventuele afspraken betreffende een afwijkend serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever is verplicht 4PROCES steeds onverwijld te informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
7. Indien 4PROCES onderhoud van Applicatie online (op afstand) uitvoert, dient Opdrachtgever voor deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten te zorgen.
8. Het onderhoud laat de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever onverlet voor het beheer en het gebruik van de software en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de software worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik van de software door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
9. Ingeval van correctief, preventief en/of adaptief onderhoud, is 4PROCES gerechtigd om de applicatie geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever heeft gedurende deze onderbreking geen recht op enige schadevergoeding. 4PROCES zal de onderbreking zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en niet langer dan noodzakelijk is voor het onderhoud.
10. 4PROCES kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Applicatie.
11. Ten behoeve van het onderhoud is 4PROCES bevoegd om onder meer (data)bestanden te controleren op onder andere computeraanvallen, computervirussen en onveilige en/of illegale handelingen, alsmede andere handelingen te verrichten die nodig zijn ten behoeve van het onderhoud.
12. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van 4PROCES, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en het gebruik van de Applicatie.

## Artikel 16 – Hostingdiensten

1. Indien de overeengekomen dienstverlening strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden in het kader van hosting is het hiernavolgende van toepassing. Er kunnen door 4PROCES beperkingen gesteld worden.
2. Het is Opdrachtgever verboden om gegevens te publiceren en te verspreiden via de Applicatie, in strijd met de Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder in elk geval verstaan: gegevens zonder toestemming van de auteursrechtelijke, smadelijke informatie, of informatie die beledigt, discrimineert, bedreigt, racistisch is van aard, haatzaaiend is, en informatie die kinder of anderszins strafbare pornografie bevat. Ook informatie die de privacy van derden schendt (tevens stalking), alsook torrents, spam en hyperlinks die naar dergelijke informatie verwijst op websites van derden.
3. Ingeval van (mogelijke) strafbare handelingen is 4PROCES gerechtigd hiervan aangifte te doen en de door Opdrachtgever verstrekte informatie aan de bevoegde instanties te overhandigen, alsmede alle handelingen te verrichten die van haar gevraagd worden in het kader van het onderzoek.
4. 4PROCES komt het recht toe de overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden en/of te beëindigen in geval van misbruik zoals benoemd in het voorgaande lid en/of mogelijke strafbare feiten van Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever vrijwaart 4PROCES voor alle schade als gevolg van bovenstaande. 4PROCES is niet aansprakelijk voor enige schade door Opdrachtgever geleden door haar optreden.
6. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het toebrengen van enige schade of handelingen waarvan hij/zij redelijkerwijs kan vermoeden dat de Applicatie schade wordt toegebracht.
7. Het is Opdrachtgever verboden de Applicatie door te verkopen en/of te verhuren, tenzij expliciet anders is overeengekomen.



## Algemene Voorwaarden 4PROCES B.V.

8. 4PROCES kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de hosting. Bij overschrijding van dit maximum is 4PROCES bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.
9. Ingeval van extreem veel dataverkeer is 4PROCES gerechtigd naar eigen inzicht de Applicatie van Opdrachtgever tijdelijk te deactiveren. Hieronder wordt verstaan DDoS aanvallen, brute force attacks, overbelasting van de server of indien Opdrachtgever op een andere manier overlast veroorzaakt aan de server van 4PROCES of door 4PROCES ingehuurde derden (in welk geval tevens de betreffende (hosting)voorwaarden van deze derde(n) van toepassing zijn).
10. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening en risico van Opdrachtgever.
11. Opdrachtgever is zelfverantwoordelijk voor de juiste beveiliging van zijn eigen computer, beveiliging van wachtwoorden en meer. In geen geval kan 4PROCES aansprakelijk hiervoor aansprakelijk. Dit komt voor eigen risico en rekening van Opdrachtgever.

### Artikel 17 – Connectiviteit

1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het verbruik verschilt van het verwachte pakket, kan het pakket met terugwerkende kracht worden aangepast. Een vermeerdering zal direct wordendoorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze Overeenkomst.  
Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.
2. 4PROCES kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is 4PROCES bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geenaansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

### Artikel 18 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. 4PROCES gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en Gebruikers van de website en zal deze slechts conform de privacy statement gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal 4PROCES de betrokkene hierover informeren. Vragen over de verwerking van de persoonsgegevens en nadere informatie kunnen per email gesteld worden aan: info@4proces.nl.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van 4PROCES verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever 4PROCES tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
3. Indien 4PROCES op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen 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.
4. Partijen dienen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming te handelen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen na te leven alsmede andere toepasselijke wet- en regelgeving. Partijen dienen hiervoor een verwerkersovereenkomst te sluiten.
5. 4PROCES is ten aanzien van deze persoonsgegevens “Verwerker” in de zin van artikel 4 van de AVG.
6. 4PROCES zal zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen.

### Artikel 19 – Opschorting

1. 4PROCES heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, programmatuur en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, zelfs indien zij daar, indien zij was betaald wel toe verplicht zou zijn.
2. 4PROCES 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 daar onder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd. 4PROCES is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

### Artikel 20 – Overmacht

1. 4PROCES is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van 4PROCES wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot:
  - (i) overmacht van toeleveranciers (en ingeschakelde derden) van 4PROCES,



## Algemene Voorwaarden 4PROCES B.V.

- (ii) het niet naar behorennakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan 4PROCES zijn voorgeschreven of aanbevolen,
  - (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden,
  - (iv) overheidsmaatregelen,
  - (v) elektriciteitsstoring,
  - (vi) storing van internet, datanetwerken telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacking),
  - (vii) natuurrampen,
  - (viii) oorlog en terroristische aanslagen,
  - (ix) algemene vervoersproblemen,
  - (x) pandemieën en
  - (xi) overige situaties die naar het oordeel van 4PROCES buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan drie maanden, kan de overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.

### Artikel 21 – Eigendomsvoorbehoud

1. 4PROCES levert alle zaken onder eigendomsvoorbehoud, totdat Opdrachtgever alle verschuldigde bedragen volledig aan 4PROCES heeft voldaan.
2. 4PROCES heeft het recht om de ontvangen of door hem gerealiseerde gegevens, databestanden, programmatuur en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, ondanks een verplichting tot overdracht of afgifte van 4PROCES.
3. Kosten en overige (gevolg)schade als gevolg van het onder zich houden van de aangekochte producten komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zal op eerste verzoek aan 4PROCES worden vergoed door Opdrachtgever.

### Artikel 22 – Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van 4PROCES, is 4PROCES uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever 4PROCES binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld, en 4PROCES deze tekortkoming vervolgens niet binnen de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend, en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving van de tekortkoming c.q. het gebrek, dat 4PROCES in staat is om adequaat te reageren.
2. Indien het verrichten van diensten en/of uitvoeren van opdrachten door 4PROCES leidt tot aansprakelijkheid van 4PROCES, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de opdracht in rekening gebrachte kosten (doch maximaal over een periode van 12 maanden voorafgaand aan de ingebrekestelling) ten aanzien van directe schade. 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 alsmede de kosten van noodvoorzieningen.
3. 4PROCES is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van gebruik van door 4PROCES geleverde diensten, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van leveringstermijnen, vertragingsschade en renteschade.
4. 4PROCES is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. De hoogte van de schadevergoeding is verder beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van 4PROCES per gebeurtenis per jaar uitkeert.
6. 4PROCES is niet aansprakelijk voor de schade indien zij kan aantonen dat zij op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het schadeveroorzakende feit ingeval van verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtgever.
7. 4PROCES is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de website of die van gelinkte websites.
8. 4PROCES is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website en/of de software, programmatuur, storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website en/of programmatuur en software.
9. 4PROCES is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen/of verrichte werkzaamheden in of aan de software van 4PROCES die zonder uitdrukkelijke toestemming van 4PROCES heeft plaatsgevonden.
10. 4PROCES staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens 4PROCES verzondene-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
11. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie met betrekking tot de opdracht.





## Algemene Voorwaarden 4PROCES B.V.

12. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van 4PROCES vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij 4PROCES. Elke vordering tot schadevergoeding jegens 4PROCES dient steeds schriftelijk gemeld worden, doch uiterlijk binnen één jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert. Na deze termijn komt de vordering te vervallen.
13. De aansprakelijkheid van 4PROCES eindigt in elk geval na verloop van een halfjaar na beëindiging van de overeenkomst tussen Partijen.

### Artikel 23 – Geheimhouding

1. 4PROCES en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle (vertrouwelijke) informatie die is verkregen in het kader van een overeenkomst. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de overeenkomst of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie die zij over elkaar en van elkaar verkrijgen. Alle informatie en gegevensdragers van de andere Partij worden niet aan derden beschikbaar gesteld en dienen strikt geheim te blijven, tenzij de andere Partij voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend daartoe.
2. Opdrachtgever is verplicht om alle software en andere materialen die door 4PROCES worden verstrekt geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij 4PROCES daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.
3. Medewerkers mogen slechts geïnformeerd worden indien deze medewerkers direct betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst. In alle andere gevallen mogen medewerkers deze informatie niet ontvangen.
4. Indien 4PROCES 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 4PROCES zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is 4PROCES niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.
5. De geheimhoudingsverplichting leggen 4PROCES en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

### Artikel 24 – Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle rechten van intellectuele eigendom van 4PROCES, waaronder verstaan aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde websites, databestanden, programmatuur, apparatuur en/of andere materialen waaronder verstaan maar niet beperkt tot ontwerpen, analyses, rapporten, documentatie en offertes. Alsmede al het voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij 4PROCES, en/of derden c.q. toeleveranciers indien deze rechten reed toebehoorden aan anderen dan 4PROCES.
2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van 4PROCES rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van 4PROCES en een daartoe overeengekomen geldelijke vergoeding.
3. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door 4PROCES opgeleverde zaken, dient 4PROCES expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
4. Het is Opdrachtgever verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van 4PROCES rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de overeenkomst. Opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief niet-overdraagbaar recht.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, handelsnamen, merken, of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de software, documentatie en/of overige materialen te wijzigen of te verwijderen.
6. 4PROCES vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuken en/of aanspraken van derden met betrekking tot hetgeen in het kader van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld.
7. Opdrachtgever zal 4PROCES onverwijld informeren over deze inbreuken en/of aanspraken.

### Artikel 25 – Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan 4PROCES verstrekt in het kader van een opdracht. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.
2. Opdrachtgever vrijwaart 4PROCES van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.  
Opdrachtgever vrijwaart 4PROCES voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, die bij het uitvoeren van de opdracht c.q. overeenkomst gebruikt kunnen worden, alsmede met betrekking tot de inhoud van de door 4PROCES opgestelde adviezen en rapportages.



## Algemene Voorwaarden 4PROCES B.V.

3. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan 4PROCES verstrekt, garandeert. Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

### Artikel 26 – Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de diensten of producten van 4PROCES of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden via: [info@4proces.nl](mailto:info@4proces.nl) met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil 4PROCES de klacht in Behandeling kunnen nemen.
3. 4PROCES zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

### Artikel 27 – Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen 4PROCES en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. 4PROCES kan deze Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen 4PROCES en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Den Haag, locatie Den Haag, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.