

Algemene Voorwaarden Yellenge

Versie: 1.7

Datum: 2 maart 2023

Dit zijn de Algemene Voorwaarden voor Yellenge. Yellenge is een softwareoplossing voor het organiseren, beheren, interactief maken en evalueren van Events. Yellenge is daarmee een compleet event management systeem (EMS). Raadpleeg www.yellenge.nl voor meer informatie. Yellenge wordt aangeboden door Owello, gevestigd in Nijmegen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74396242, hierna te noemen “**Owello**”.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Owello en Klant. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in deze Algemene Voorwaarden, zijn voor Owello alleen bindend indien en voor zover deze bepalingen of voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk door Owello zijn aanvaard.

Artikel 1. Definities

Alle begrippen die in deze Algemene Voorwaarden met een hoofdletter worden geschreven, hebben (in enkelvoud en in meervoud) de betekenis zoals in dit artikel wordt vermeld.

- 1.1. **Account:** het door Owello aangemaakte account voor de Beheerder dat nodig is om in te kunnen loggen op het Yellenge EMS.
- 1.2. **Apparatuur:** alle apparatuur die Owello op grond van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking stelt, waaronder in ieder geval tablets, (smartphone)scanners, laptops en de bijbehorende bekabeling.
- 1.3. **Beheerders:** de medewerkers van Klant die via een Account kunnen inloggen op Yellenge EMS en de Yellenge Sites en de Yellenge (Web) App kunnen beheren.
- 1.4. **Bundel:** het eventueel door Klant aangeschafte abonnement op basis waarvan de Diensten van Owello voor meerdere Events gebruikt kunnen worden.
- 1.5. **Diensten:** de diensten die Owello op grond van de Overeenkomst aan Klant levert, waaronder begrepen kan zijn (i) het configureren en/of beschikbaar stellen van de Software, (ii) het onderhouden van de Software (iii) het bieden van ondersteuning met betrekking tot de Software, en (iv) het bieden van support op locatie.
- 1.6. **e-Factuur:** het digitale betalingsbewijs dat de Eindgebruiker ontvangt op het via de Registratiesite opgegeven e-mailadres, indien de Eindgebruiker een geldbedrag voor het Event heeft betaald of achteraf op basis van de e-Factuur dient te betalen.
- 1.7. **Eindgebruikers:** de personen die voorafgaand, tijdens of na afloop van het Event gebruik maken van de Yellenge Sites en/of de Yellenge (Web) App, alsmede de Beheerders.
- 1.8. **e-Ticket:** het digitale toegangsbewijs dat een Eindgebruiker ontvangt na een succesvolle registratie via de Registratiesite, waarbij de Eindgebruiker eventueel een geldbedrag heeft overgemaakt of achteraf op basis van de e-Factuur dient te betalen.
- 1.9. **Event:** het door Klant georganiseerde event, zoals een congres, seminar, expo, beurs, conferentie, (medewerkers)bijeenkomst, aandeelhoudersvergadering of training, waarbij Klant gebruik wenst te maken van de Diensten van Owello.

- 1.10. Gebruikersdata:** alle data die Klant en Eindgebruikers opslaan via de Software, of die op een andere manier aan Owello wordt verstrekt om te worden verwerkt via de Software.
- 1.11. Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, waaronder in ieder geval auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, rechten op knowhow, merkrechten, modelrechten, naburige rechten en octrooirechten.
- 1.12. Kantooruren:** de tijd van 9:00 tot 17:30 uur (Nederlandse tijd), op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officieel erkende Nederlandse feestdagen.
- 1.13. Klant:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep op bedrijf waarmee Owello een Overeenkomst sluit.
- 1.14. Materialen:** alle materialen die Owello op grond van de Overeenkomst ontwikkelt of beschikbaar stelt aan Klant of Eindgebruikers, met inbegrip van adviezen, rapporten, documentatie, templates, sjablonen, trainingsmaterialen, afbeeldingen, teksten, logo's, concepten, schetsen, en andere voortbrengselen van de geest.
- 1.15. Overeenkomst:** de door Klant aanvaarde offerte of het door Klant aanvaarde aanbod op grond waarvan Owello zijn Diensten aan Klant levert, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.
- 1.16. Partijen:** de partijen bij de Overeenkomst, Owello en Klant.
- 1.17. Software:** alle programmatuur die Owello op grond van de Overeenkomst aan Klant en/of Eindgebruikers ter beschikking stelt, waaronder in ieder geval begrepen kunnen zijn: de Yellenge Sites, de Yellenge (Web) App, Yellenge EMS en/of Yellenge Screen.
- 1.18. Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende Partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is. De inhoud van de Overeenkomst is in ieder geval vertrouwelijk.
- 1.19. Verwerkersovereenkomst:** de Verwerkersovereenkomst tussen Partijen die betrekking heeft op de Diensten en die onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
- 1.20. Website:** de website www.yellenge.nl.
- 1.21. Yellenge App:** de applicatie voor het Event die afhankelijk van de Overeenkomst beschikbaar is voor iOS en Android en optioneel ook voor Windows Phone en BlackBerry, en welke door Eindgebruikers op hun eigen apparaat gedownload en gebruikt kan worden.
- 1.22. Yellenge EMS:** het online event management systeem ("EMS") dat door de Beheerders gebruikt kan worden om de Software te beheren en aan te passen en waarmee Klant toegang heeft tot een online dashboard met realtime informatie over het Event, bijvoorbeeld met betrekking tot het aantal aanmeldingen, het aantal verkochte e-Tickets (indien van toepassing) en gestelde vragen tijdens het Event.
- 1.23. Yellenge Outcome:** de functionaliteit waarmee Gebruikersdata uit Yellenge EMS gedownload en opgeslagen kan worden door Klant.
- 1.24. Yellenge Screen:** de software die tijdens het Event gebruikt kan worden in combinatie met een beeldscherm of projector, bijvoorbeeld voor het tonen van de programmering van het Event, het introduceren van sprekers op het Event en het weergeven van live interacties met Eindgebruikers (zoals gegeven antwoorden en uitgebrachte stemmen).
- 1.25. Yellenge Sites:** alle via Yellenge EMS ingerichte websites, waaronder zowel websites waarop Eindgebruikers informatie kunnen vinden over een Event (ook wel "**Eventsites**") als websites waarop Eindgebruikers zich voor het Event kunnen aanmelden en/of een e-Ticket kunnen bestellen (ook wel "**Registratiesites**").
- 1.26. Yellenge Web App:** de webapplicatie voor het Event die door Eindgebruikers via een internetbrowser kan worden aangeroepen door middel van een URL.

Artikel 2. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1. Alle offertes en andere aanbiedingen van Owello zijn vrijblijvend en geldig tot 2 maanden na dagtekening. Owello is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien Owello daartoe overgaat, geldt de offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 2.2. Als de aanvaarding door Klant (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het aanbod, is Owello daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt in dat geval niet in overeenstemming met deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Owello anders aangeeft.
- 2.3. In het geval van onderlinge strijd tussen de bepalingen uit de verschillende toepasselijke documenten, geldt de volgende rangorde (van hoog naar laag):
 - a. de aanvaarde offerte of het aanvaarde aanbod van Owello;
 - b. de Verwerkersovereenkomst;
 - c. de Algemene Voorwaarden.

Voor het overige gelden de verschillende documenten aanvullend op elkaar.

Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst

- 3.1. Tenzij anders overeengekomen, zal Owello na de totstandkoming van de Overeenkomst één of meerdere templates aan Klant ter beschikking stellen. Klant dient deze templates volledig ingevuld aan Owello te retourneren, waarna Owello de Yellenge Sites en/of de Yellenge (Web) App kan configureren. Owello is mogelijk niet in staat om haar Diensten juist en tijdig te leveren indien Klant de templates niet, niet juist of niet volledig invult.
- 3.2. Door Owello bekendgemaakte termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij er uitdrukkelijk een fatale leverdatum voor de Diensten is overeengekomen.
- 3.3. Klant is gehouden om aan Owello alle ondersteuning te bieden die redelijkerwijs nodig en wenselijk is om de juiste en tijdige levering van de overeengekomen Diensten mogelijk te maken. Dit betekent dat Klant in ieder geval alle gegevens en informatie tijdig zal verstrekken waarvan Owello aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan Klant moet begrijpen dat deze nodig zijn voor de levering van de Diensten; en
- 3.4. Owello zal zoveel mogelijk rekening houden met redelijke verzoeken van Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst. Als een verzoek van Klant niet kan worden ingewilligd, zal Owello gemotiveerd aangeven waarom niet.
- 3.5. Als Klant verzoekt om aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen, kan Owello daarvoor een aanvullende offerte uitbrengen. Owello zal de werkzaamheden pas uitvoeren na akkoord op de offerte van Klant.
- 3.6. Voor de Software zijn verschillende modules met ieder hun eigen functionaliteit beschikbaar. In de Overeenkomst wordt vastgelegd welke modules aan Klant beschikbaar worden gesteld en welke vergoeding hiervoor verschuldigd is.
- 3.7. Owello mag derden inschakelen bij de levering van de Diensten. De kosten hiervoor komen alleen voor rekening van Klant als dat vooraf is overeengekomen.

Artikel 4. Configuratie

- 4.1. Indien dit is overeengekomen, worden de Yellenge Sites en de Yellenge (Web) App door Owello geconfigureerd. Dat wil zeggen dat Owello de Yellenge Sites en de Yellenge (Web) App voor Klant zal inrichten en de juiste functionaliteiten beschikbaar zal maken. Partijen zullen vooraf vaststellen welke configuratie-instellingen gemaakt zullen worden.

- 4.2. Nadat de Yellenge Sites en de Yellenge (Web) App zijn geconfigureerd, zal Owello deze ter goedkeuring opleveren. Klant zal binnen 14 dagen na oplevering evalueren of de Yellenge Sites en de Yellenge (Web) App juist zijn geconfigureerd. Binnen deze periode kan Klant de configuratie schriftelijk afkeuren door gemotiveerd aan te geven op welke punten niet wordt voldaan aan de vooraf vastgestelde configuratie-instellingen. Indien de configuratie niet binnen 14 dagen na oplevering wordt afgekeurd, dan wel indien Klant de Yellenge Sites en de Yellenge (Web) App in gebruik neemt, worden deze verondersteld te zijn goedgekeurd door Klant.
- 4.3. In het geval van afkeuring streeft Owello ernaar om de reden van afkeuring zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan Owello doen door wijzigingen door te voeren, of door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat. Klant zal vervolgens opnieuw evalueren conform artikel 4.2.
- 4.4. Als Klant de configuratie na aanpassing of motivatie blijft afkeuren, kan Owello kosten in rekening brengen voor alle aanvullende revisiewerkzaamheden.
- 4.5. Na acceptatie kan Owello niet meer aansprakelijk worden gesteld voor fouten in de configuratie, maar zal Owello zich wel blijven inspannen om eventuele door Klant gemelde problemen of tekortkomingen alsnog, waar dat zinvol is, zo snel mogelijk te verhelpen binnen de geldende Kantooreuren.
- 4.6. Indien Klant na acceptatie een verzoek indient om bepaalde configuratie-instellingen te wijzigen, is Klant er zelf verantwoordelijk voor om de wijziging te controleren zodra Owello aangeeft dat de betreffende wijziging is doorgevoerd. Owello is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat vanwege de doorgevoerde wijziging als Klant de wijziging niet heeft gecontroleerd en/of eventuele fouten niet bij Owello heeft gemeld.

Artikel 5. Yellenge EMS

- 5.1. Owello zal aan Klant een Account ter beschikking stellen, waarmee de Beheerder kan inloggen op Yellenge EMS.
- 5.2. Het gebruik van het Account valt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Klant. Klant dient de logingegevens strikt geheim te houden. Owello mag ervan uitgaan dat alles wat gebeurt vanaf het Account, onder leiding en toezicht van Klant gebeurt.
- 5.3. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Klant hiervan direct melding maken bij Owello, zodat er maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account.

Artikel 6. Yellenge Sites en Yellenge (Web) App

- 6.1. Bij het gebruik van de Yellenge Sites en/of de Yellenge (Web) App gelden voor Eindgebruikers de door Owello opgestelde gebruiksvoorwaarden. Deze gebruiksvoorwaarden zijn op aanvraag bij Owello beschikbaar en zullen door Owello via de Yellenge Sites en/of de Yellenge (Web) App aan Eindgebruikers worden aangeboden.
- 6.2. Bij het gebruik van de Yellenge Sites en/of de Yellenge (Web) App worden door Owello in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt. Owello zal de Eindgebruikers ten behoeve van Klant informeren van deze gegevensverwerking via een privacy- en cookieverklaring. Deze privacy- en cookieverklaring is op aanvraag bij Owello beschikbaar en zal door Owello via de Yellenge Sites en/of de Yellenge (Web) App aan Eindgebruikers worden aangeboden.
- 6.3. Owello kan gebruikslimieten instellen voor het maximum aantal Eindgebruikers. Indien een limiet van toepassing is, wordt deze vermeld in de Overeenkomst. Bij een overschrijding van de gestelde limiet kan Owello na afloop van het Event een aanvullend

bedrag bij Klant in rekening brengen tegen in de Overeenkomst vermelde tarieven of (bij het ontbreken daarvan) de hiervoor gebruikelijke tarieven van Owello.

Artikel 7. Gebruiksregels

- 7.1. Het is niet toegestaan om de Software te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de Overeenkomst of toepasselijke wet- en regelgeving.
- 7.2. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan, ongeacht of dit rechtmatig is of niet, om via de Software informatie of materiaal op te slaan of te (doen) verspreiden dat (i) inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder Intellectuele Eigendomsrechten, (ii) virussen, malware of andere vormen van schadelijke software bevat, of (iii) een smadelijke, lasterlijke, discriminerende of beledigende inhoud heeft.
- 7.3. Het is verboden om de Software op een zodanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor Owello of andere gebruikers van de Software ontstaat. Hieronder valt onder meer het (al dan niet met behulp van scripts of programma's) up- of downloaden van excessieve hoeveelheden data of gegevens.
- 7.4. Indien Owello constateert dat Klant of een Eindgebruiker bovengenoemde gebruiksregels overtreedt, of hierover een klacht ontvangt, zal Owello de Klant of de Eindgebruiker eerst waarschuwen over deze overtreding.
- 7.5. Als Klant of de Eindgebruiker niet of onvoldoende maatregelen neemt, kan Owello zelf de maatregelen nemen die nodig zijn om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Owello ingrijpen zonder voorafgaande waarschuwing.
- 7.6. Alle gedragingen van Eindgebruikers in verband met de Software komen voor rekening en risico van Klant. Klant is jegens Owello aansprakelijk voor eventuele schade die Owello lijdt als gevolg van onzorgvuldig gebruik van de Software of schending van de in dit artikel beschreven gebruiksregels door een Eindgebruiker.
- 7.7. Klant vrijwaart Owello voor (i) eventuele claims van derden die verband houden met een schending van de Overeenkomst (waaronder maar niet beperkt tot de in dit artikel genoemde gebruiksregels) door Klant zelf dan wel door Eindgebruikers, alsmede (ii) door derden ingediende claims wegens een doen of nalaten van Klant dan wel een Eindgebruiker bij het gebruik van de Software.

Artikel 8. Updates en upgrades

- 8.1. Owello onderhoudt alle beschikbaar gestelde Software actief. Owello kan in dit kader updates en upgrades uitbrengen om fouten op te lossen, nieuwe functionaliteit(en) toe te voegen, de beveiliging te verbeteren of de prestaties van de Software te verbeteren. Suggesties van Klant zijn welkom, maar de eindbeslissing over het al dan niet doorvoeren van aanpassingen wordt genomen door Owello.
- 8.2. Als bij een update of upgrade wezenlijke veranderingen worden doorgevoerd in de functionaliteit van bepaalde Software, zal Owello dit zoveel mogelijk vooraf per e-mail aankondigen bij Klant als het aannemelijk is dat als gevolg van de update of de upgrade de configuratie-instellingen van Klant aangepast moeten worden.
- 8.3. Het doorvoeren van updates of upgrades kan ertoe leiden dat de Software tijdelijk niet of beperkt gebruikt kan worden. Owello streeft ernaar om updates en upgrades zoveel mogelijk door te voeren op een tijdstip waarop de Software relatief weinig gebruikt wordt. Spoedonderhoud kan echter op ieder moment worden uitgevoerd.

Artikel 9. Beschikbaarheid van de Software

- 9.1. Owello streeft ernaar om de Software zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan niet garanderen dat alle Software ononderbroken beschikbaar is.
- 9.2. Als naar het oordeel van Owello gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen of voor het netwerk van Owello of derden (denk hierbij aan (d)dos-aanvallen of activiteiten van malware), kan Owello alle redelijke maatregelen nemen die zij nodig acht om het gevaar af te wenden en de schade te beperken of te voorkomen. Dit kan tot gevolg hebben dat bepaalde Software tijdelijk niet of slechts beperkt beschikbaar is.

Artikel 10. Gebruikersdata en back-ups

- 10.1. De rechten op Gebruikersdata berusten bij Klant of bij de betreffende Eindgebruiker. Owello krijgt van Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Gebruikersdata te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst voor zover dit nodig is voor levering van de Diensten.
- 10.2. Owello heeft het niet-in-tijd-beperkt gebruiksrecht om de Gebruikersdata (ook na beëindiging van de Overeenkomst) in geaggregeerde en geanonimiseerde vorm te verwerken voor de analytische doeleinden en het verbeteren van de Diensten.
- 10.3. Owello zal regelmatig back-ups maken met het doel om een oudere versie van de Software en/of Gebruikersdata te kunnen terugzetten bij catastrofale storingen aan de zijde van Owello. Owello is en heeft echter géén back-updienst en heeft geen faciliteiten om bestanden of gegevens terug te zetten op verzoek van Klant. Klant is er zelf voor verantwoordelijk om de Gebruikersdata ook elders op te slaan.

Artikel 11. Apparatuur

- 11.1. De eigendom van eventuele onder de Overeenkomst beschikbaar gestelde Apparatuur berust bij Owello. Niets in de Overeenkomst strekt tot overdracht van eigendom op de Apparatuur aan Klant of derden.
- 11.2. Owello verleent aan Klant slechts voor de overeengekomen duur het recht om de Apparatuur te gebruiken conform de voorwaarden uit de Overeenkomst.
- 11.3. Owello kan de Apparatuur voorzien van markeringen of labels waardoor de Apparatuur herkenbaar is als eigendom van Owello. Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om dergelijke markeringen of labels te wijzigen, te verwijderen of onleesbaar te maken.
- 11.4. Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om de Apparatuur over te dragen, te verhuren, te verpanden of anderszins te bezwaren.
- 11.5. Klant zal de Apparatuur slechts gebruiken voor de doeleinden waarvoor de Apparatuur naar zijn aard bestemd is en zal daarbij alle voorschriften of aanwijzingen van Owello nauwgezet opvolgen.
- 11.6. Het is Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Owello wijzigingen aan te brengen aan de Apparatuur. Indien Klant dergelijke wijzigingen doorvoert zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Owello, komen eventuele herstel- of vervangingskosten voor rekening van Klant.
- 11.7. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de Apparatuur rust (na aflevering door Owello) gedurende de gehele gebruiksperiode bij Klant, ongeacht de oorzaak van het intreden van de schade. Klant kan zich in dit kader niet jegens Owello op overmacht in de zin van artikel 6:75 BW beroepen.
- 11.8. Na afloop van de overeengekomen gebruiksperiode, zal Klant de door Owello beschikbaar gestelde Apparatuur zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen conform de instructies van Owello retourneren. De Apparatuur dient in onbeschadigde

staat te worden geretourneerd, behoudens normale slijtage van de Apparatuur. De kosten voor het retourneren voor de Apparatuur zijn voor rekening van Klant.

Artikel 12. Intellectuele Eigendomsrechten

- 12.1.** Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Software en andere Materialen die Owello aan Klant of Eindgebruikers beschikbaar stelt, berusten bij Owello of haar licentiegevers.
- 12.2.** Klant krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Software en andere Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met de voorwaarden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.
- 12.3.** Het is Klant uitdrukkelijk verboden om aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Software of de Materialen te verwijderen of aan te passen.
- 12.4.** Klant heeft geen recht op toegang tot bronbestanden van de Software. Het is verboden om deze bronbestanden te achterhalen door middel van reverse engineering, decompilatie of anderszins, behoudens voor zover bij dwingend recht is toegestaan.
- 12.5.** Owello kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Software of de Materialen. Als Owello dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Klant niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.

Artikel 13. Support

- 13.1.** Owello zal kosteloos een redelijk niveau van eerstelijns ondersteuning bieden aan Klant bij technische problemen en storingen met betrekking tot de Software en bij technische en praktische vragen met betrekking tot Yellenge EMS.
- 13.2.** Klant is zelf als eerste verantwoordelijk voor het bieden van operationele ondersteuning aan de Eindgebruikers van de Yellenge Sites en/of de Yellenge (Web) App. Owello zal echter een redelijk niveau van tweedelijns ondersteuning bieden aan Klant in het geval van complexe vragen van Eindgebruikers die Klant niet zelfstandig kan afhandelen.
- 13.3.** De ondersteuning zoals hiervoor beschreven wordt aangeboden via de helpdesk van Owello. Klant kan tijdens Kantooruren per e-mail of per telefoon contact opnemen met de helpdesk. Contactgegevens van de helpdesk staan vermeld op de Website.
- 13.4.** Owello streeft ernaar om helpdeskverzoeken zo spoedig mogelijk af te handelen. De tijd die nodig is voor het oplossen van meldingen kan variëren omdat de meldingen zeer uiteenlopende verzoeken of problemen kunnen behelzen.
- 13.5.** Klant is zelf verantwoordelijk voor het beantwoorden van inhoudelijke vragen van Eindgebruikers over het Event. Indien Owello door Eindgebruikers benaderd wordt met dergelijke vragen, zal Owello de Eindgebruiker naar Klant doorverwijzen.

Artikel 14. Support op locatie

- 14.1.** Indien overeengekomen, zorgt Owello dat er tijdens het Event één of meerdere supportmedewerkers aanwezig zijn.
- 14.2.** Het is de eigen verantwoordelijkheid van Klant om ervoor te zorgen dat op de locatie van het Event de juiste apparatuur en faciliteiten aanwezig zijn, waaronder beeldschermen, projectoren, internettoegangspunten en stroomvoorziening, behoudens voor zover op grond van de Overeenkomst Apparatuur door Owello ter beschikking zal

worden gesteld. Indien deze voorzieningen niet aanwezig zijn, is Owello niet in staat om de Diensten te leveren.

14.3. Als medewerkers van Owello of door Owello ingeschakelde derden werkzaamheden verrichten op de locatie van het Event, zal Klant kosteloos alle ondersteuning en faciliteiten bieden die daarbij nodig zijn.

14.4. De in de Overeenkomst genoemde tarieven zijn exclusief reiskosten (EUR 0,38 per kilometer), parkeerkosten en verblijfkosten, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Deze kosten kunnen door Owello na afloop van het Event afzonderlijk aan Klant gefactureerd worden.

Artikel 15. Prijzen en betalingsvoorwaarden

15.1. Owello zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is daarbij gerechtigd om elektronisch te factureren. Als Klant bezwaar maakt tegen (de hoogte) van een factuur, schort dit zijn betalingsplicht niet op.

15.2. Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is Klant in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist. Owello heeft in dat geval het recht om de levering van de Diensten op te schorten en is niet aansprakelijk voor enige schade die Klant als gevolg hiervan lijdt.

15.3. Bij een niet-tijdige betaling is Klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, met inbegrip van de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus.

15.4. Alle vorderingen van Owello zijn direct opeisbaar als het faillissement van Klant wordt aangevraagd of verleend, Klant surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Klant worden beëindigd of het bedrijf van Klant wordt geliquideerd.

15.5. Indien Klant besluit om vanwege onverwachte omstandigheden (zoals het uitbreken van de COVID-19 crisis) vroegtijdig geen gebruik te maken van overeengekomen producten en/of diensten ten behoeve van een event, behoudt Owello het recht om de reeds verrichte werkzaamheden en kosten die zijn gemaakt in de voorbereiding van betreffend event bij Klant in rekening te brengen.

15.6. Alle door Owello genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief btw en eventuele andere door de Nederlandse overheid of buitenlandse overheden opgelegde heffingen.

Artikel 16. Betalingsvoorwaarden

16.1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een eenmalig Event waarvoor een vergoeding van maximaal 2500 euro (exclusief btw) verschuldigd is, zal Owello het overeengekomen bedrag bij opdracht factureren met een betalingstermijn van 14 dagen.

16.2. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een eenmalig Event waarvoor een vergoeding van meer dan 2500 euro (exclusief btw) verschuldigd is, zal Owello 50 procent van het overeengekomen bedrag voorafgaand (bij opdracht) aan het Event factureren met een betalingstermijn van 14 dagen. Het resterende bedrag wordt door Owello na de datum van het Event gefactureerd met een betalingstermijn van 14 dagen.

16.3. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een Bundel, zal Owello het overeengekomen bedrag telkens aan het begin van de, in de overeenkomst afgesproken, facturatiefrequentie aan Klant factureren met een betalingstermijn van 14 dagen.

- 16.4.** In de gevallen beschreven in artikel 16.1 en 16.2 kan Owello verlangen dat Klant (een gedeelte van) het overeengekomen bedrag voldoet voorafgaand aan de datum van het Event.

Artikel 17. Aanvullende Bundelvoorwaarden

- 17.1.** Bij de Bundel zijn de Diensten inbegrepen zoals vermeld in de Overeenkomst. Bundels kunnen worden gebruikt voor het in de Overeenkomst vermelde aantal Events binnen Nederland met het in de Overeenkomst vermelde aantal Eindgebruikers en in de Overeenkomst vermelde functionaliteiten.
- 17.2.** Voor Events geldt een maximale duur van 5 aaneengeschakelde dagen. Indien het Event voor méér dan 30 uur wordt onderbroken, geldt het vervolg als een nieuwe Event en zal dit overeenkomstig worden verrekend met de Bundel van Klant.
- 17.3.** Als Klant een Event organiseert dat de maximale duur van 5 aaneengeschakelde dagen of het overeengekomen maximum aantal Eindgebruikers overschrijdt, kan Owello hiervoor op verzoek van Klant een prijsopgave doen. Het betreffende Event wordt door Owello afzonderlijk gefactureerd en wordt niet verrekend met het tegoed uit de Bundel.
- 17.4.** Klant kan de Bundel (na het verstrijken van de initiële looptijd zoals beschreven in artikel 22.3) eens per 12 maanden naar boven of beneden bijstellen. De wijziging dient door Klant schriftelijk en uiterlijk 1 maand voor de datum van verlenging aan Owello te worden doorgegeven. Owello zal het wijzigingsverzoek doorvoeren vanaf de eerste dag na verlenging.
- 17.5.** Het tegoed uit de Bundel kan niet worden meegenomen naar de volgende contractperiode en zal door Owello niet worden gerestitueerd ingeval van beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

- 18.1.** De aansprakelijkheid van Owello is per gebeurtenis (waarbij een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen telt als één gebeurtenis) beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat Klant op grond van de Overeenkomst aan Owello verschuldigd is.
- 18.2.** Indien Klant een Bundel heeft afgenomen, is Owello in afwijking van het vorige lid, alleen aansprakelijk voor het bedrag dat Klant aan Owello verschuldigd is over een periode van 3 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 18.3.** Owello is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor gevolgschade, dataverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Owello is ook niet aansprakelijk voor fouten van Klant of Eindgebruikers bij het gebruik van de Software.
- 18.4.** De tussen Partijen overeengekomen aansprakelijkheidsregeling geldt niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Owello.
- 18.5.** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Klant de schade uiterlijk 3 maanden na ontdekking schriftelijk bij Owello meldt. In ieder geval vervalt ieder recht op schadevergoeding 6 maanden nadat de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden.

Artikel 19. Overmacht

- 19.1.** Owello kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Owello kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hiervan het gevolg is.
- 19.2.** Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen),

aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, (werk)stakingen, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, natuurrampen, brand, waterschade, overstromingen, pandemieën en ziekte of uitval van personeel en tekortkomingen van toeleveranciers waarvan Owello afhankelijk is.

- 19.3. Indien een overmachtsituatie langer dan 30 dagen heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaanmaking ontstaat.

Artikel 20. Geheimhouding

- 20.1. Beide Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 20.2. De ontvangende Partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 20.3. Partijen leggen de in artikel 20.1 en 20.2 bedoelde verplichtingen ook op aan werknemers en eventueel aan ingeschakelde derden aan wie de Vertrouwelijke Informatie wordt verstrekt.

Artikel 21. Yellenge Outcome

- 21.1. Klant heeft de mogelijkheid om Gebruikersdata via Yellenge EMS te downloaden in een daarvoor gangbaar bestandsformaat (XLSX).
- 21.2. Na afloop van het Event blijft de Gebruikersdata gedurende een periode van 30 dagen beschikbaar voor Klant via Yellenge EMS. Na afloop van deze periode zal Owello de Gebruikersdata verwijderen en kan de Gebruikersdata niet meer door Klant gedownload worden. Het is de eigen verantwoordelijkheid van Klant om de Gebruikersdata binnen de voornoemde periode te exporteren en elders op te slaan.
- 21.3. Als Klant de Gebruikersdata langer beschikbaar wenst te houden, dan wel om ondersteuning van Owello vraagt bij het exporteren van de Gebruikersdata, zullen Partijen naar redelijkheid een daarvoor passende vergoeding afspreken.

Artikel 22. Duur en beëindiging

- 22.1. De Overeenkomst vangt aan op de datum van ondertekening door Klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 22.2. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een eenmalig Event, loopt de Overeenkomst automatisch af op de dag na afloop van het Event.
- 22.3. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een Bundel, geldt een initiële looptijd van 12 maanden of anders overeengekomen in de Overeenkomst. Bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging door één van de Partijen, wordt de Bundel na de initiële looptijd steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde looptijd. De Bundel kan door beide Partijen tegen het einde van de looptijd schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 1 maand.
- 22.4. Owello kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, als Klant (i) in staat van faillissement wordt verklaard of het faillissement van Klant wordt aangevraagd, (ii) surseance van betaling wordt verleend of surseance van betaling wordt aangevraagd, (iii) een verplichting uit de Overeenkomst schendt, of (iv) in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

- 22.5. Na afloop of beëindiging van de Overeenkomst blijven de bepalingen van kracht die naar hun aard bestemd zijn om de beëindiging te overleven, waaronder in ieder geval artikel 12 (Intellectuele Eigendomsrechten en Gebruikersdata), artikel 18 (Aansprakelijkheid), artikel 20 (Geheimhouding) en artikel 21 (Yellenge Outcome).

Artikel 23. Prijswijzigingen

- 23.1. Als de Overeenkomst betrekking heeft op een Bundel, kan Owello de gehanteerde prijzen eens per kalenderjaar verhogen conform het prijsindexcijfer van het CBS voor het voorgaande kalenderjaar (Consumentenprijsindex “Alle huishoudens”), vermeerderd met maximaal 5 procent. Klant wordt ten minste 1 maand van te voren schriftelijk van de voorgenomen prijswijziging op de hoogte gesteld.
- 23.2. In de situatie zoals beschreven in het vorige lid, heeft Klant niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen. Voor alle overige prijswijzigingen geldt de procedure zoals beschreven in artikel 24 van deze Overeenkomst.

Artikel 24. Wijziging van de Overeenkomst

- 24.1. Als Klant een Bundel afneemt, heeft Owello het recht om de Overeenkomst (met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden) te wijzigen of aan te vullen. Owello zal wijzigingen of aanvullingen minimaal 1 maand vóór inwerkingtreding schriftelijk aankondigen bij Klant.
- 24.2. Als Klant de wijzigingen of aanvullingen niet wenst te accepteren, kan Klant binnen 14 dagen na bekendmaking gemotiveerd bezwaar maken, waarna Owello de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. Als Owello besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Klant de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen (en uiterlijk tot) de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 24.3. Partijen zullen hun volledige medewerking verlenen bij wijzigingen of aanvullingen die noodzakelijk zijn vanwege nieuwe of veranderde wetgeving. Dergelijke wijzigingen of aanvullingen worden in overleg tussen Partijen doorgevoerd.

Artikel 25. Rechts- en forumkeuze

- 25.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen in verband met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Owello gevestigd is.

Artikel 26. Overige bepalingen

- 26.1. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en/of bankrekeningnummer.
- 26.2. Owello heeft het recht om zijn rechten en plichten uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die Owello of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt. In het geval van een verandering in de rechtsvorm van Owello gaan de rechten en plichten uit de Overeenkomst automatisch mee over.
- 26.3. Indien een bepaling in de Overeenkomst nietig of ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de hele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dit geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen. Bij het vaststellen van deze bepaling wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de bedoeling van de oorspronkelijk bepaling.