

# **ALGEMENE VOORWAARDEN KLANT OP ÉÉN**

## **Artikel 1 Algemeen**

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: Klant op één.
- Opdrachtgever: de contractuele wederpartij van Opdrachtnemer.
- Overeenkomst: elke aanbieding van Opdrachtnemer, aanvaard door de Opdrachtgever, dan wel elke dienst verstrekt door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer aanvaard.
- Diensten: alle in het kader van een overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever verrichte of te verrichten werkzaamheden door Opdrachtnemer.
- Dienst: de afspraak tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarbij Opdrachtnemer zich verplicht de overeengekomen werkzaamheden voor de Opdrachtgever uit te voeren, onder de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen algemene en bijzondere voorwaarden.

1.2 Wijzigingen van een overeenkomst, waardoor nadelige gevolgen voor Opdrachtnemer zouden ontstaan, en annulering van een overeenkomst zonder toestemming van Opdrachtnemer zijn onverbindend, behalve dat op grond van de wet gevorderd zou kunnen worden voor zover hierin door de voorwaarden wordt voorzien.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, diensten, overeenkomsten, leveringen en andere rechtshandelingen door of namens Opdrachtnemer. Van deze voorwaarden kan door partijen, indien nadrukkelijk overeengekomen en schriftelijk aangegeven, worden afgeweken.

2.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

## **Artikel 3 Aanbiedingen en totstandkoming overeenkomsten**

3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

3.2 Overeenkomsten komen tot stand doordat Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst zendt aan Opdrachtgever of op het tijdstip dat Opdrachtnemer tot uitvoering van enige dienst c.q. feitelijke acceptatie van de opdracht door Opdrachtgever is overgegaan, dat ter beoordeling door Opdrachtnemer.

3.3 Opdrachtgever is verplicht de offerte of het contract op juistheid en volledigheid te controleren.

3.4 Ieder door Opdrachtnemer gedaan aanbod tot het verrichten van diensten is gebaseerd op de daartoe door Opdrachtgever verstrekte informatie, waarbij Opdrachtnemer mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid hiervan.

## **Artikel 4 Intellectueel eigendom**

4.1 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte adviezen, teksten en documenten en/of de hierop betrekking hebbende informatie en kennis, zelfs wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of na de verkoop nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever.

4.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, anders dan voor intern gebruik bij Opdrachtgever, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Opdrachtnemer verstrekt zijn.

4.3 Op alle informatie die te beschouwen is als vertrouwelijke bedrijfsinformatie en uit de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever voorkomt, berust strikte geheimhouding. De verplichting tot geheimhouding kan alleen door toestemming van de wederpartij worden opgeheven. Zowel Opdrachtgever als ook Opdrachtnemer verplicht zich tot absolute discretie over alle aan elkaar verstrekte informatie over concern, bedrijf, afdeling als mede medewerkers.

#### **Artikel 5 Levering en uitvoering van diensten**

5.1 Opdrachtnemer voert diensten uit in overeenstemming met de met de Opdrachtgever besproken opdracht. Opdrachtnemer zal zich inspannen de diensten zorgvuldig en onafhankelijk uit te voeren, de belangen van de Opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de Opdrachtgever bruikbaar resultaat.

5.2 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste levering door Opdrachtnemer mogelijk te maken, zulks in het bijzonder door het tijdig aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens of materialen.

5.3 Indien door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

5.4 Wijzigingen in de overeenkomst kunnen te allen tijde met wederzijds goedvinden worden aangebracht. Opdrachtnemer is gerechtigd eventueel meerwerk als gevolg hiervan bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

5.5 Alvorens tot productie, verveelvoudiging of openbaarmaking wordt overgegaan dienen partijen elkaar in de gelegenheid te stellen de laatste versies, modellen, prototypes of proeven van de in het kader van de opdracht geproduceerde materialen te controleren en goed te keuren. Op verzoek van Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever zijn goedkeuring schriftelijk te bevestigen.

#### **Artikel 6 Betalingsvoorwaarden**

6.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders vermeld, zijn de overeengekomen tarieven exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten. Niet overeengekomen, extra werkzaamheden, noodzakelijk voor de uitvoering van de dienst kunnen gescheiden worden doorberekend. Een dergelijke zaak geschiedt altijd in overleg. Het door de Opdrachtgever verschuldigde tarief is niet afhankelijk van de uitkomsten en/of resultaten van de verleende dienst.

6.2 Facturen van Opdrachtnemer dienen binnen 14 dagen na (deel)factuurdatum voldaan te worden. Betaling dient zonder aftrek, korting of schuldverklaring te geschieden.

6.3 Opdrachtnemer is te allen tijden gerechtigd periodiek te factureren.

6.4 Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van

1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Bij het berekenen van de rente wordt een gedeelte van een maand gezien als een hele maand.

## **Artikel 7 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

7.1 Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien:

- de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, onvolledig of niet tijdig nakomt.
- na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
- de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

7.2 Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden geëist.

7.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

7.4 Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op geen enkele wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten, die daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

7.5 Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet nakoming ontbinding rechtvaardigt, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, wegens wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

7.6 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of andere omstandigheden waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Opdrachtnemer vrij om de overeenkomst met directe ingang op te zeggen of te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

7.7 Indien de Opdrachtgever een overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert zullen de werkzaamheden die werden verricht daarvoor en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## **Artikel 8 Overmacht**

8.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien Opdrachtnemer daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid

die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

8.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Opdrachtnemer of van derden daaronder begrepen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

8.3 Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

8.4 Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 9 Klachten**

9.1 Klachten met betrekking tot de uitvoering van de dienst en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven dagen na afronding van de dienst, respectievelijk de datum van dagtekening factuur, ofwel, bij niet zichtbare gebreken, binnen zeven dagen nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd te geschieden. Een klacht schort de betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever niet op.

9.2 Indien en voor zover de Opdrachtgever naar oordeel van Opdrachtnemer terecht reclameert, is hij verplicht hetzij de betreffende dienst voor eigen rekening te verbeteren dan wel opnieuw te verrichten, hetzij het gedeelte van de al betaalde factuur te restitueren zonder verder uitvoering aan de dienst te geven.

9.3 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat Opdrachtnemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten verjaren door verloop van één jaar na het afsluiten van de diensten waarop zij betrekking hebben.

#### **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

10.1 Indien Opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door toerekenbare niet-nakoming van Opdrachtnemer is Opdrachtnemer voor de direct daaruit voortvloeiende schade aansprakelijk tot een maximum van het bedrag van de voor de desbetreffende dienst overeengekomen prijs, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

10.2 Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van één jaar na het afsluiten van de diensten waarop zij betrekking hebben.

10.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, - ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. - veroorzaakt door fouten van door of namens de Opdrachtgever ingeschakelde derden. - veroorzaakt door gebreken in offertes van toeleveranciers of voor overschrijdingen van prijsopgaven van toeleveranciers. - veroorzaakt door fouten in het ontwerp of de tekstgegevens, indien de Opdrachtgever, overeenkomstig artikel 5.5, zijn goedkeuring heeft gegeven, dan wel in de gelegenheid is gesteld een controle uit te voeren en te kennen heeft aan een dergelijke controle geen behoefte te hebben. - voortkomend uit handelingen van Opdrachtgever waarvan Opdrachtgever stelt dat zij het directe of indirecte gevolg zijn van de door Opdrachtnemer uitgevoerde en overeengekomen dienst.

10.4 Is Opdrachtnemer verhinderd de dienst uit te voeren door toedoen van Opdrachtgever dan behoudt hij nochtans volledige aanspraak op betaling van het overeengekomen tarief.

## **11 Overige bepalingen**

11.1 Op de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. De rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bevoegd kennis te nemen van geschillen.