

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Opdrachtnemer: [Factuur op maat](#)

Opdrachtgever: wederpartij van opdrachtnemer

Opdracht: de in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te bepalen werkzaamheden die door opdrachtnemer verricht dienen te worden en de voorwaarden waaronder dit dient te geschieden.

Zaken: ontwerpen, schetsen, de maatwerksoftware, overige (elektronische) bestanden, gegevens, enz.

Artikel 2: Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkzaamheden, opdrachten en overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
2. Toepasselijkheid van de inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van toepassing.

Artikel 3: Offertes

1. Offertes van opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle voor de opzet, uitvoering en afronding van de opdracht essentiële informatie heeft gegeven.
2. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. De offertes zijn geldig gedurende 30 dagen.
3. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
4. De offerte wordt geacht opdracht te zijn geworden als het laatste blad van de offerte ondertekend is teruggezonden, of als via E-mail is gemeld dat de opdracht akkoord is, of als opdrachtgever een voorbeeldfactuur of in de maatwerksoftware op te nemen gegevens (zoals teksten, tarieven of logo's) aanlevert nadat de offerte door opdrachtgever is ontvangen.

Artikel 4: Uitvoering van de opdracht

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer tijdig alle voorbeeldfacturen, briefpapier, envelop, informatie, teksten en tarieven die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht.
2. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden in het kader van de opdracht uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen.
3. Opdrachtnemer verplicht zich tot maximale inspanning opdat de overeengekomen kwaliteit wordt behaald.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. Opdrachtnemer is gehouden onmiskenbaar door hem gemaakte fouten kosteloos te herstellen.

Artikel 5: Wijziging van de opdracht

Indien door toedoen van opdrachtgever tussentijds wijzigingen ontstaan in de uitvoering van de opdracht, brengt opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aan. Indien dit leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer is gerechtigd om de extra kosten voor wijziging van de opdracht aan opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 6: Tarieven

1. Indien partijen niet schriftelijk anders zijn overeengekomen, stelt opdrachtnemer zijn tarief van vast aan de hand van zijn uurtarief.
2. In het tarief van opdrachtnemer zijn inbegrepen de kosten van secretariële werkzaamheden en telefoonkosten. Reiskosten worden als aparte post opgegeven en worden gefactureerd conform de afspraken in de offerte. Bij 'installatie op afstand' wordt een vergoeding voor het gebruik van TeamViewer als aparte post opgegeven en gefactureerd conform de afspraken in de offerte.
3. Voor facturen geldt dat alleen de werkelijk bestede tijd in rekening wordt gebracht. Bij dreigende overschrijding van meer dan 10% van het geoffereerde bedrag vindt declaratie plaats na overleg met opdrachtgever.
4. Bedragen zijn exclusief BTW en onderhevig aan heffingen, toeslagen en overige factoren van overheidswege.

Artikel 7: Betalingsvoorwaarden

1. Conform de nieuwe richtlijnen betreffende zakelijke transacties, dienen per 16 maart 2013 rekeningen binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.
2. 30 dagen na factuurdatum is opdrachtgever in verzuim en heeft opdrachtnemer het recht de wettelijke rente te berekenen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van betaling van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand.
3. Het versturen van de eerste herinnering is kosteloos. Voor elke volgende herinnering/aanmaning/incasso worden administratiekosten in rekening gebracht. De administratiekosten zijn gestaffeld, met een minimum van € 30,00.
4. Indien opdrachtgever niet of slechts gedeeltelijk betaalt, wordt de vordering aan een incassobureau uitbesteed. De vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening voor buitengerechtelijke incassokosten wordt berekend als percentage van het openstaande factuurbedrag (15% van de vordering) met een minimum van € 40,00 per geval.
5. Bij het niet nakomen van de verplichtingen door opdrachtgever, zijn alle kosten die zijn gemaakt om te kunnen vorderen voor opdrachtgever, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Artikel 8: Eigendomsvoorbehoud

Alle door opdrachtnemer geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat opdrachtgever al zijn verplichtingen is nagekomen. Opdrachtnemer behoudt een kopie van de geleverde zaken, om eventuele toekomstige aanpassingen of uitbreidingen in de geleverde maatwerksoftware te kunnen uitvoeren.

Artikel 9: Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij voor de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is aangegeven of als dit blijkt uit de aard van de informatie.
2. Gegevens van debiteuren, klanten of potentiële klanten van opdrachtgever zijn per definitie vertrouwelijk.

Artikel 10: Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden moet opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum, bij voorkeur schriftelijk, melden aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer er adequaat op kan reageren.
2. Indien een klacht terecht is, verricht opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog zoals is overeengekomen, tenzij dit aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste moet opdrachtnemer schriftelijk kenbaar maken.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, is opdrachtnemer aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 12.

Artikel 11: Opzegging, opschorting en ontbinding

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde eenzijdig beëindigen.
2. Voortijdige beëindiging dient gemotiveerd en schriftelijk bevestigd te worden.
3. Bij voortijdige beëindiging door opdrachtgever heeft opdrachtnemer recht op compensatie van het geoffreerde werk, waarbij de tot dan toe werkelijk bestede uren in rekening worden gebracht.
4. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de opdracht te ontbinden, indien:
 - Opdrachtgever de verplichtingen uit de opdracht niet of niet volledig nakomt.
 - Na het sluiten van de opdracht opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
 - Opdrachtgever bij het sluiten van de opdracht verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de opdracht en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

1. Voor elke door opdrachtnemer aanvaarde opdracht heeft opdrachtnemer een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitbrengen van adviezen en het uitvoeren van opdrachten.
2. Indien opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag waarop de reiskosten of de vergoeding voor het gebruik van TeamViewer in mindering zijn gebracht.
3. In geen geval kan aanspraak worden gemaakt op vergoeding van schade veroorzaakt door verlies van inkomsten van opdrachtgever (op welke wijze dan ook ontstaan), op indirecte schade, waaronder inbegrepen gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, of gevolgschade als gevolg van het gebruik van de maatwerksoftware.
4. Opdrachtgever kan beroep doen op een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, dan en slechts dan als deze binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk door opdrachtgever is kenbaar gemaakt aan opdrachtnemer.

Artikel 13: Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde, behoudt opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die opdrachtnemer toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
2. Modellen en methodieken die door opdrachtnemer ontwikkeld en/of toegepast worden voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven eigendom van opdrachtnemer. Publicatie of andere vormen van openbaarmaking hiervan kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.
3. Alle door opdrachtnemer verstrekte adviezen en zaken (als bedoeld in artikel 1) ten behoeve van opdrachtgever, zijn te gebruiken door opdrachtgever ten behoeve van eigen gebruik binnen de eigen organisatie. Alle door opdrachtnemer verstrekte zaken mogen nimmer zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer openbaar worden gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

Artikel 14: Telefonische helpdesk

1. Samen met de factuur ontvangt opdrachtgever mogelijk een tegoed voor telefonische ondersteuning. Indien ondersteuning met TeamViewer nodig is, wordt het gebruik van TeamViewer niet in rekening gebracht. Als het tegoed is verbruikt, wordt opdrachtgever daarvan op de hoogte gesteld. Daarna worden de kosten van de telefonische ondersteuning tegen het dan geldende uurtarief in rekening gebracht.
2. Indien opdrachtgever geen gebruik maakt van telefonische ondersteuning geeft dat geen recht op restitutie.
3. De kosten die samenhangen met het herstellen van het niet meer correct functioneren van de maatwerksoftware doordat opdrachtgever eigenhandig veranderingen heeft aangebracht die direct of indirect van invloed zijn op het correct functioneren van de maatwerksoftware, worden tegen het dan geldende uurtarief bij u in rekening gebracht.

Artikel 15: Geschillen

1. In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen proberen deze in eerst instantie op te lossen met behulp van Mediation volgens het reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam.
2. Indien het onmogelijk gebleken is een geschil op te lossen met behulp van Mediation, dan zal het geschil worden beslecht door een bevoegde rechter.

Artikel 16: Toepasselijk recht

Op elke opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook wanneer opdrachtgever in het buitenland woonachtig of gevestigd is.

De geldende versie van de voorwaarden op het moment dat de opdracht tot stand komt, is de laatst gepubliceerde versie.