

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING VAN:**

**Trivalent, Acacialaan 1A, 5051 ZX Goirle hierna te noemen: Ondernemer**

**Artikel 1 Algemeen**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Trivalent, hierna te noemen "Ondernemer", een "Opdrachtgever" of een particulier persoon, hierna te noemen "Consument", waarop Ondernemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Ondernemer, voor de uitvoering waarvan door Ondernemer derden dienen te worden betrokken.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van Ondernemer.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever of Consument wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Ondernemer en de Opdrachtgever of Consument zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
7. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. Indien Ondernemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Ondernemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

**Artikel 2 Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen van Ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardings-termijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product of dienst waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. Ondernemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever of Consument redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn 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, tenzij anders aangegeven.
- 3a. Voor overeenkomsten met de Consument zal Ondernemer duidelijk de inclusief BTW prijs aangeven.
4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Ondernemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Ondernemer anders aangeeft.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Ondernemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

**Artikel 3 Contractduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging**

- 1 De overeenkomst tussen Ondernemer en de Opdrachtgever of Consument wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever of Consument de Ondernemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Ondernemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. Ondernemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

4. Ondernemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
5. Indien door Ondernemer of door Ondernemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
6. Ondernemer is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
7. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Ondernemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
8. De Opdrachtgever of Consument draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Ondernemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever of Consument redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Ondernemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Ondernemer zijn verstrekt, heeft Ondernemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever of Consument in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever of Consument de gegevens aan Ondernemer ter beschikking heeft gesteld. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Ondernemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever of Consument verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
9. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever of Consument, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Ondernemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever of Consument aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
10. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Ondernemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Ondernemer bevoegde persoon en de Opdrachtgever of Consument akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Ondernemer op en is voor de Opdrachtgever of Consument geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
11. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Ondernemer een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
12. Indien de Opdrachtgever of Consument in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Ondernemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever of Consument aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Ondernemer daardoor direct of indirect ontstaan.
13. Indien Ondernemer met de Opdrachtgever of Consument een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Ondernemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever of Consument in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
14. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de Opdrachtgever of Consument die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW

gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij Ondernemer

- alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomene uit te voeren;
- indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Ondernemer rustende verplichting ingevolge de wet;
- indien bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden;
- of, bij levering van een zaak, indien is bedongen dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

**Artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. Ondernemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Oprachtgever of Consument de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst Ondernemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Oprachtgever of Consument de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Oprachtgever 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 of indien door de vertraging aan de zijde van de Oprachtgever of Consument niet langer van Ondernemer kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

2. Voorts is Ondernemer 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 Ondernemer kan worden gevergd.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Ondernemer op de Oprachtgever of Consument onmiddellijk opeisbaar. Indien Ondernemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4. Indien Ondernemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

5. Indien de ontbinding aan de Oprachtgever of Consument toerekenbaar is, is Ondernemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

6. Indien de Oprachtgever of Consument zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Ondernemer gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Oprachtgever of Consument, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Ondernemer, zal Ondernemer in overleg met de Oprachtgever of Consument zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Oprachtgever of Consument toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Ondernemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Oprachtgever of Consument in rekening gebracht. De Oprachtgever of Consument is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Ondernemer anders aangeeft.

8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Oprachtgever of Consument, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Oprachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Ondernemer vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Ondernemer op de Oprachtgever of Consument zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

9. Indien de Oprachtgever of Consument een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Oprachtgever of Consument in rekening worden gebracht.

**Artikel 5 Overmacht**

1. Ondernemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Oprachtgever of Consument indien hij 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.

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 Ondernemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Ondernemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Ondernemer of van derden daaronder begrepen. Ondernemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Ondernemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. Ondernemer 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.

4. Voor zoveel Ondernemer 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 Ondernemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Oprachtgever of Consument is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

**Artikel 6 Betaling en incassokosten**

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Ondernemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Ondernemer aangegeven. Ondernemer is gerechtigd om periodiek te factureren.

2. Indien de Oprachtgever of Consument in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Oprachtgever of Consument van rechtswege in verzuim. De Oprachtgever of Consument 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 Oprachtgever of Consument in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

3. Ondernemer heeft het recht de door Oprachtgever of Consument gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Ondernemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Oprachtgever of Consument een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Ondernemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

4. De Oprachtgever of Consument is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Ondernemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Oprachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

5. Indien de Oprachtgever of Consument in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Oprachtgever of Consument. Het verzuim van de Oprachtgever of Consument die een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (particuliere opdrachtgever), treedt in nadat hij is aangemaand tot betaling binnen veertien dagen na de dag van aanmaning en betaling uitblijft. In de aanmaning wordt eveneens aangegeven wat de gevolgen van het uitblijven van betaling zijn. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Ondernemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren en de Oprachtgever geen natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (zakelijke opdrachtgever), komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Oprachtgever worden verhaald. De Oprachtgever of Consument is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

**Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud**

1. Het door in het kader van de overeenkomst Ondernemer geleverde blijft eigendom van Ondernemer totdat de Oprachtgever of Consument alle verplichtingen uit de met Ondernemer gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

2. Het door Ondernemer geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Oprachtgever of Consument is niet bevoegd om

het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

3. De Opdrachtgever of Consument dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Ondernemer veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever of Consument verplicht om Ondernemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht de Opdrachtgever of Consument zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Ondernemer ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Ondernemer gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de Opdrachtgever of Consument zich er jegens Ondernemer bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

4. Voor het geval Ondernemer zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever of Consument bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Ondernemer en door Ondernemer aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Ondernemer zich bevinden en deze terug te nemen.

#### **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

1. Indien Ondernemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Ondernemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever of Consument verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. Indien Ondernemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Ondernemer beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van Ondernemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
5. Ondernemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Ondernemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Ondernemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Ondernemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Ondernemer of voor derden door Ondernemer aangesteld.

#### **Artikel 9 Vrijwaring**

1. De Opdrachtgever vrijwaart Ondernemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Ondernemer toerekenbaar is. Indien Ondernemer uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Ondernemer zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Ondernemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Ondernemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 10 Intellectuele eigendommen, copyright**

1. Ondernemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Ondernemer heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 11 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Ondernemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

2. De rechter in de vestigingsplaats van Ondernemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Ondernemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Zie ook artikel: 18

#### **Artikel 12 Vindplaats en wijziging voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn vrij op te vragen bij Ondernemer en vrij in te zien op de website en webshop van Ondernemer.
2. Deze voorwaarden worden bij het eerste voorstel of bij de eerste offerte per post of e-mail meegezonden.
3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Ondernemer.
4. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

#### **Artikel 13 Webomgeving, online producten en diensten**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Opdrachtgever of Consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Opdrachtgever of Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Ondernemer is bevestigd, kan de Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de Ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de Opdrachtgever of Consument elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Opdrachtgever of Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de Ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

#### **Artikel 14 - Herroepingsrecht**

1. Bij levering van diensten/producten uit de webomgeving heeft de Consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de Consument zich richten naar de door de Ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### **Artikel 15 - Kosten in geval van herroeping**

Indien de Consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de herroeping, terugbetalen.

#### **Artikel 16 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten of diensten:
  - a. die door de Ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de Consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

#### **Artikel 17 – Klachtenregeling**

1. Klachten worden schriftelijk kenbaar gemaakt bij de Ondernemer binnen 8 dagen.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen redelijke tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer, nadat de Opdrachtgever of Consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de Ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en

een indicatie wanneer de Opdrachtgever of Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

5. In beginsel gaat Ondernemer er van uit dat er in goed onderling overleg een voor beide partijen passende oplossing komt voor de klacht.

6. Klachten en de uitkomst van afhandeling worden door de Ondernemer voor een tijdsduur van 5 jaar bewaard.

#### **Artikel 18 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. In beginsel gaat Ondernemer er van uit dat er in goed onderling overleg een voor beide partijen passende oplossing komt voor het geschil.

3. Komen de partijen niet tot een passende oplossing dan kan het geschil voorgelegd worden aan een door de Opdrachtgever of Consument uitgekozen onafhankelijke mediator.

4. De Ondernemer zal de uitkomst van deze mediation respecteren en als bindend beschouwen.

5. De ondernemer zal de uitkomst van de mediation binnen 4 weken uitvoeren. Of, indien de uitvoering gezien de aard niet mogelijk is binnen de termijn van 4 weken, binnen een redelijke termijn. Deze termijn wordt vastgelegd in de mediation overeenkomst.

6. Geschillen en de uitkomst van afhandeling worden door de Ondernemer voor een tijdsduur van 5 jaar bewaard.

#### **Artikel 19 – Vertrouwelijke opslag van zaken**

1. Ondernemer is zich terdege bewust van de vertrouwelijkheid van zaken die besproken of toegestuurd worden door Opdrachtgever Of Consument.

2. Ondernemer draagt zorg voor een veilige opslag van deze gegevens op ICT infrastructuur of fysieke opslag.

3. Ondernemer draagt zorg voor fysieke afscherming en passende toegankelijkheid van deze gegevens voor de door Ondernemer ingehuurde derden.

#### **Artikel 20 – Vertrouwelijkheid**

1. Ondernemer is zich bewust van de vertrouwelijkheid en het krachtenveld bij opdrachten waarbij er sprake is van een Opdrachtgever en de medewerkers van deze Opdrachtgever die een programma volgen of begeleiding krijgen in welke vorm dan ook door Ondernemer of door Ondernemer ingehuurde derden.

2. Bij opdrachten zoals persoonlijke begeleiding, loopbaanbegeleiding, outplacement en coachingsvraagstukken, zorgt Ondernemer voor een veilige en vertrouwelijke omgeving voor de kandidaten.

3. Rapportage aan Opdrachtgever over medewerkers van deze Opdrachtgever zal op procesniveau plaatsvinden en niet op inhoud.

4. Vertrouwelijke zaken die besproken worden of op welke manier dan ook gedeeld worden met Ondernemer of door hem ingehuurde derden, betreffende persoonlijke programma's en/of begeleiding worden niet gedeeld met andere partijen dan met Ondernemer of door hem ingehuurde derden. En alleen daar waar nodig voor de begeleiding van de kandidaten.

5. Vertrouwelijke zaken besproken tussen Ondernemer en Opdrachtgever worden niet gedeeld met anderen dan met door Ondernemer ingehuurde derden. En dan niet meer dan nodig is om de opdracht te kunnen uitvoeren.