



## Algemene Voorwaarden Levering Diensten

---

### 1. Definities

- 1.1. **Opdrachtnemer**, Online met Andrea, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 80189342
- 1.2. **Opdrachtgever**: de partij die Diensten afneemt van Opdrachtnemer
- 1.3. **Diensten**: de diensten of werkzaamheden die door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever worden uitgevoerd
- 1.4. **Overeenkomst**: de Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn

### 2. Aanbiedingen en offertes

- 2.1. Ieder door Opdrachtnemer gedaan aanbod of uitgebrachte offerte is vrijblijvend en kan door Opdrachtnemer te allen tijde worden herroepen. Dit geldt ook indien in het aanbod of de offerte een termijn van aanvaarding is opgenomen.
- 2.2. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien het aanbod of de offerte van Opdrachtnemer is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte informatie, staat Opdrachtgever in voor de juistheid en volledigheid van deze informatie.
- 2.3. Afbeeldingen, tekeningen, maten, gewichten, etc. van de Diensten, welke door Opdrachtnemer worden versterkt in kader van een aanbieding of

offerte, zijn niet bindend en beogen alleen een algemeen beeld te geven van de aangeboden Diensten.

### **3. Totstandkoming van de Overeenkomst**

De Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever komt in ieder geval tot stand op het moment waarop:

- a. Opdrachtgever het aanbod of de offerte van Opdrachtnemer mondeling, schriftelijk of per e-mail heeft aanvaard; of,
- b. Opdrachtnemer het verzoek of de opdracht van Opdrachtgever mondeling, schriftelijk of per e-mail heeft aanvaard; of,
- c. Opdrachtnemer met medeweten van Opdrachtgever een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering van de Diensten.

### **4. Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

- 4.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer en op alle overeenkomsten die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot stand zijn gekomen. De toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 4.2. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

### **5. Uitvoering van de Diensten**

- 5.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met Opdrachtgever, gaat Opdrachtnemer geen resultaatverplichting aan, maar een inspanningsverplichting om de overeengekomen Diensten zorgvuldig en bekwaam uit te voeren.

- 5.2. Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer alle informatie doen toekomen waar Opdrachtnemer om heeft gevraagd, of waarvan Opdrachtnemer in redelijkheid moet begrijpen dat Opdrachtnemer deze nodig heeft voor een juiste uitvoering van de Diensten. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Stelt Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Opdrachtnemer verlangde informatie beschikbaar en loopt de uitvoering van de werkzaamheden hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en een eventuele extra vergoeding voor de Diensten voor rekening van Opdrachtgever.
- 5.3. Opdrachtnemer en zijn personeel zijn te allen tijde gebonden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de Diensten, welke reeds van kracht is of in de toekomst van kracht wordt, voor zover de toepasselijkheid van deze wet- en regelgeving door partijen niet uitdrukkelijk wordt uitgesloten.
- 5.4. Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Diensten uitsluitend personen inzetten die voldoende deskundig zijn en over de juiste kwalificaties beschikken, ongeacht of deze personen in dienstbetrekking zijn bij Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer worden ingehuurd of ingeleend.

## **6. Vergoeding en facturering**

- 6.1. In de door partijen overeengekomen vergoeding voor de Diensten zijn alle kosten van Opdrachtnemer begrepen, tenzij anders overeengekomen. Alle door Opdrachtnemer in zijn offerte of factuur genoemde bedragen zijn exclusief BTW en eventuele andere overheidsheffingen.
- 6.2. Opdrachtnemer zal geen meerkosten bij Opdrachtgever in rekening brengen indien de wijziging van of aanvulling op de Diensten het gevolg is van omstandigheden die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

- 6.3. Betaling van facturen van Opdrachtnemer dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum, op de wijze en in de valuta zoals vermeld op de factuur, tenzij door partijen uitdrukkelijk een andere betaaltermijn of wijze van betaling is overeengekomen. Opdrachtgever doet afstand van zijn recht om een vordering op Opdrachtnemer te verrekenen met de facturen van de Opdrachtnemer of zijn betalingsverplichting jegens Opdrachtnemer om die reden op te schorten.
- 6.4. Bezwaren tegen een factuur van Opdrachtnemer dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gemeld te worden. Een gedeeltelijke betwisting van de factuur schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever ten aanzien van het onbetwiste gedeelte niet op.
- 6.5. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met betaling binnen de overeengekomen betaaltermijn, is hij van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is over de periode dat hij in verzuim is een rente verschuldigd, welke gelijk is aan de op dat moment geldende wettelijke handelsrente. Alle kosten die gepaard gaan met gerechtelijke of buitengerechtelijke invordering komen voor rekening van Opdrachtgever. Onverminderd het voorgaande heeft Opdrachtnemer het recht om de Diensten op te schorten totdat de openstaande vergoeding alsnog is voldaan
- 6.6. De bij aanvang van de uitvoering van de Diensten overeengekomen prijzen of uurlonen zijn gebaseerd op het op dat moment bestaande prijspeil. Opdrachtnemer heeft het recht de met Opdrachtgever overeengekomen vergoedingen jaarlijks per 1 januari aan te passen met de Dienstenprijsindex (DPI), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.

## **7. Geheimhouding**

- 7.1. Ieder der partijen zal vertrouwelijke informatie van de anderen partij met strikte vertrouwelijkheid behandelen. Partijen komen overeen dat zij:

- a. geen vertrouwelijke informatie voor een ander doel dan voor het doel waarvoor de vertrouwelijke informatie verstrekt is te zullen aanwenden; en
  - b. vertrouwelijke informatie als strikt geheim zullen behandelen en deze niet openbaar zullen maken of onthullen aan derden, daaronder begrepen andere klanten van Opdrachtnemer, concurrenten van Opdrachtgever, het publiek of de pers.
- 7.2. Ieder der partijen zal slechts vertrouwelijke informatie verstrekken aan haar directeuren, personeel, gelieerde maatschappijen, advocaten, onderaannemers, tussenpersonen, hulppersonen en/of accountants, indien hij van oordeel is dat deze dienen te beschikken over de vertrouwelijke informatie teneinde hun werkzaamheden voortvloeiend uit of verband houdende met de Overeenkomst te kunnen uitvoeren. Een partij zal de in dit artikel genoemde personen voorafgaand aan de ter beschikkingstelling van vertrouwelijke informatie nadrukkelijk over het vertrouwelijke karakter informeren en hen een gelijke geheimhoudingsverplichting opleggen als geldt voor die partij zelf.
- 7.3. Onverminderd de verplichtingen uit hoofde van dit artikel 7 is het ieder der partijen toegestaan vertrouwelijke informatie openbaar te maken, c.q. te onthullen, indien deze partij daartoe op grond van een rechterlijk bevel of wettelijke verplichting gehouden is, mits:
- a. bij de onthulling de belangen van de partij, aan wie de vertrouwelijke informatie toebehoort, voldoende beschermd worden overeenkomstig de Overeenkomst; en
  - b. de onthullende partij de andere partij dusdanig tijdig op de hoogte heeft gebracht van deze verplichte onthulling dat de andere partij voldoende tijd heeft om een dergelijke onthulling bij de bevoegde instantie aan te vechten, mits een dergelijke melding is toegestaan.
- 7.4. Ieder der partijen zal op schriftelijk verzoek van de andere partij en in ieder geval bij beëindiging van de werkzaamheden of de Overeenkomst, om welke reden dan ook, alle vertrouwelijke informatie, die zij van de andere

partij onder zich heeft retourneren en/of vernietigen, zonder daarvan een kopie in enigerlei vorm of op enigerlei gegevensdrager achter te houden, voor zover er geen wettelijke bewaartermijnen van toepassing zijn.

## **8. Privacy**

Indien in het kader van uitvoering van de Diensten persoonsgegevens worden verwerkt door Opdrachtgever of Opdrachtnemer zullen partijen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wet- en regelgeving in acht nemen.

## **9. Intellectuele eigendomsrechten**

- 9.1. De totstandkoming van de Overeenkomst of de uitvoering van de Diensten zal geen invloed hebben op de intellectuele eigendomsrechten van een partij en houdt geen overdracht in van intellectuele eigendomsrechten aan de andere partij, noch worden aan een partij gebruiksrechten (licenties) verleend, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.
- 9.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan gebruik te maken van het logo en handelsmerken van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijke toestemming daarvoor heeft gegeven.

## **10. Duur**

- 10.1. Indien geen duur voor de Overeenkomst is overeengekomen zal Opdrachtnemer de Diensten verrichten gedurende een bepaalde tijd van tenminste 6 maanden. Tussentijdse opzegging of beëindiging van de Overeenkomst is alleen mogelijk indien dit expliciet in de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden is bepaald. Indien een partij de Overeenkomst niet ten minste één (1) maand vóór het einde van de Overeenkomst schriftelijk heeft opgezegd, zal de Overeenkomst nogmaals voor een bepaalde tijd van 6 maanden worden verlengd.

- 10.2. Indien partijen binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde Diensten een termijn zijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen, waarbij aan Opdrachtnemer een redelijke termijn zal worden gegund om de werkzaamheden alsnog te voltooien.
- 10.3. De Overeenkomst tussen partijen kan door elk van partijen met onmiddellijke ingang en zonder dat rechterlijke tussenkomst is vereist, bij aangetekende brief worden ontbonden indien de andere partij één of meer van de bepalingen uit de Overeenkomst, niet nakomt, ondanks een schriftelijke sommatie waarbij een redelijke termijn is gesteld aan de andere partij om alsnog na te komen.
- 10.4. Door het enkele intreden van één of meer van de hieronder opgesomde omstandigheden is een partij in gebreke en heeft de andere partij het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang tussentijds te beëindigen, onverminderd de overige wettelijke rechten die aan de andere partij toekomen:
- a. een partij staakt, ontbindt of liquideert haar bedrijf geheel of voor een belangrijk deel;
  - b. een partij verzoekt of verkrijgt (voorlopige) surseance van betaling;
  - c. een partij wordt in staat van faillissement verklaard;

## **11. Uitbesteding aan derden**

- 11.1. Opdrachtnemer is gerechtigd de Diensten uit te besteden aan een onderaannemer, of tijdelijk gebruik te maken van gekwalificeerd personeel van derden zoals uitzendkrachten, indien dat noodzakelijk is om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 11.2. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Diensten gebruik maakt van derden of onderaannemers blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor die keuze en voor de werkzaamheden van deze derden en/of hun

medewerkers. De door deze derden verleende Diensten zijn ook onderworpen aan de service levels, zoals eventueel tussen partijen overeengekomen.

## **12. Aansprakelijkheid**

- 12.1. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoont dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een wezenlijke fout van de Opdrachtnemer.
- 12.2. De aansprakelijkheid van partijen voor indirecte of gevolgschade is uitgesloten. Hieronder vallen in ieder geval omzetsderving, winstderving en gemiste besparingen.
- 12.3. Geen van de in deze algemene voorwaarden vermelde aansprakelijkheidsbeperkingen is van toepassing in geval van opzet of grove schuld van een partij of personeel van een partij of in geval van overlijden of lichamelijk letsel.
- 12.4. Opdrachtgever is verplicht klachten over de Diensten direct te melden aan Opdrachtnemer. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Opdrachtnemer in staat is hierop adequaat te reageren. Elk recht op schadevergoeding vervalft in elk geval twaalf (12) maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit.

## **13. Overmacht**

- 13.1. Partijen zijn niet aansprakelijk voor het niet of vertraagd nakomen van hun verplichtingen uit de Overeenkomst indien en voor zover de tekortkoming of vertraging wordt veroorzaakt door een omstandigheid die overmacht oplevert. Onder overmacht wordt onder meer niet verstaan: het niet voldoen aan een garantie, tekort aan personeel, interne criminele handelingen, stakingen van personeel (tenzij het een landelijke, branche-overstijgende staking betreft of een branchewijde staking die buiten de



controle van het management van Leverancier plaatsvindt), ziekte van personeel (tenzij sprake is van een epidemie of pandemie), vertraging in de aanlevering van goederen en/of diensten van derden, gebrekkig materiaal, toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad aan de zijde van derden die door een partij zijn ingeschakeld en/of liquiditeit- of solvabiliteitsproblemen.

- 13.2. Indien een partij als gevolg van overmacht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk niet kan nakomen, dient die partij de andere partij hiervan onverwijld melding te doen. Indien Opdrachtnemer een beroep doet op overmacht zal Opdrachtnemer onmiddellijk aan Opdrachtgever een herstelplan overhandigen om de gevolgen van de overmachtssituatie zo spoedig mogelijk op te lossen of te beperken.

#### **14. Diversen**

- 14.1. De uitvoering van de Diensten of de inhoud van de Overeenkomst tussen partijen zal niet worden beschouwd als het bestaan of doen ontstaan van een agentschap of joint venture tussen beide partijen. Het is geen der partijen toegestaan om enige verplichting (mede) namens de andere partij aan te gaan, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 14.2. Het is partijen niet toegestaan de rechten en verplichtingen uit een tussen hen bestaande Overeenkomst over te dragen of te verpanden, zonder voorgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
- 14.3. Ingeval een opdracht aan Opdrachtnemer wordt verstrekt door meer dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan Opdrachtnemer verschuldigd zijn ter zake van de Diensten.
- 14.4. Opdrachtgever zal geen personeel van Opdrachtnemer of van onderaannemers van Opdrachtnemer benaderen met het verzoek om bij Opdrachtgever in dienst te treden. Dit verbod geldt gedurende de looptijd

van de Overeenkomst tussen partijen en tot zes (6) maanden na beëindiging daarvan

## **15. Toepasselijk recht/geschillen**

15.1. Alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.

15.2. De rechter binnen het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd is bij uitsluiting bevoegd van geschillen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kennis te nemen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.