

# Algemene voorwaarden dienstverlening

## Artikel 1 – Definities

1. Ziva IT B.V., gevestigd te Hoogeveen, KvK-nummer 90476018, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij van dienstverlener wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.
3. Partijen zijn dienstverlener en opdrachtgever samen.
4. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst tot dienstverlening tussen partijen.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen waarbij dienstverlener goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan opdrachtgever levert.
2. Deze algemene voorwaarden worden gelijktijdig van kracht met de schriftelijke bevestiging van een offerte, aanbidding, werkovereenkomst, levering of andere overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing, ook indien partijen een overeenkomst sluiten waarbij het buitenlands recht van toepassing is.
5. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
6. Deze algemene voorwaarden en alle afwijkingen daarop zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van dienstverlener.
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 en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen partijen om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
9. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Dienstverlener en opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
10. De overeenkomst bevat voor dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen. Derhalve wordt er geen garantie verleend omtrent de resultaten van de opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
11. Mededelingen via e-mail dan wel op anderszins elektronische wijze worden behoudens tegenbewijs geacht te zijn ontvangen op de dag der verzending.
12. Indien dienstverlener niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat dienstverlener in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### **Artikel 3 – Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen van dienstverlener zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product of service waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan dienstverlener verstrekte gegevens waarop dienstverlener zijn aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.
3. Dienstverlener kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen.
5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is dienstverlener daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij dienstverlener anders aangeeft.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht dienstverlener niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
7. Opdrachtgever is niet gerechtigd offertes en/of aanbiedingen over te dragen aan derden. Tevens is het niet toegestaan de werkzaamheden van dienstverlener over te dragen aan derden.

## **Artikel 4 – Prijs en betaling**

1. De op aanbiedingen, offertes, of facturen vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijfs-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
2. Alle door dienstverlener kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en opdrachtgever dient in euro's te betalen.
3. Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is. Dienstverlener is gerechtigd om periodiek te factureren.
4. Aan een door dienstverlener afgegeven voorcalculatie of begroting kan opdrachtgever geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door opdrachtgever kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
5. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief met betrekking tot de dienstverlening worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het tarief wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
6. Met betrekking tot de door dienstverlener verrichtte prestaties en de daarvoor door opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de

administratie van dienstverlener volledig bewijs op, onverminderd het recht van opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

7. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en uurlonen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de aan opdrachtgever te berekenen vergoedingen jaarlijks per 1 juli aan te passen.
8. Aangepaste prijzen, tarieven en uurlonen worden zo spoedig mogelijk door dienstverlener aan opdrachtgever medegedeeld.
9. Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop dienstverlener de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan opdrachtgever in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
10. Betalingen geschieden zonder enig beroep op opschorting of verrekening door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het door dienstverlener opgegeven bankrekeningnummer.
11. Betaalt opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
12. Blijft opdrachtgever in gebreke, dan zal dienstverlener tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever in verzuim is, is hij naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan dienstverlener. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
13. Opdrachtgever is alsdan rente verschuldigd over iedere maand, of gedeelte van de maand, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
14. Betalingen strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

15. Dienstverlener kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Dienstverlener kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
16. Reclames betreffende de hoogte van de factuur moeten binnen 8 dagen na de factuurdatum schriftelijk zijn ingediend. Na die termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen en vervalt het recht op reclames voor opdrachtgever.
17. De opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan dienstverlener verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
18. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
19. Weigert opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen.

## **Artikel 5 – Contractsduur en uitvoering van de overeenkomst**

1. De overeenkomst geldt als gesloten vanaf de dag van ondertekening door dienstverlener, respectievelijk de dag van verzending van de schriftelijke opdrachtbevestiging door dienstverlener aan opdrachtgever.
2. De overeenkomst tussen dienstverlener en de opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
3. 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 opdrachtgever dienstverlener schriftelijk in gebreke te stellen. Dienstverlener dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
4. Dienstverlener 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.
5. Dienstverlener heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

6. De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot.
7. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever dat dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht.
8. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
9. Indien dienstverlener werkzaamheden verricht of door dienstverlener ingeschakelde derden werkzaamheden verrichten op de locatie van de opdrachtgever op een door de opdrachtgever aangewezen locatie, dan draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de door dienstverlener of voorgenoemde derden in redelijkheid gewenste faciliteiten. Hieronder vallen tenminste een eigen werkruimte met netwerk- en internetaansluiting, tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 6 – Informatieverstrekking door opdrachtgever**

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is beschikbaar voor dienstverlener.
2. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, die dienstverlener meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.
4. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan dienstverlener zijn verstrekt, heeft dienstverlener 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 in rekening te brengen.
5. Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor elke schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.

## **Artikel 7 – Advisering en consultancy**

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien dienstverlener diensten op het gebied van advisering en consultancy verleent.

1. Dienstverlener zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de opdrachtgever uitvoeren.
2. Dienstverlener is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die opdrachtgever verstrekt en de medewerking van opdrachtgever en relevante derden.
3. De dienstverlening van dienstverlener wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en werktijden van dienstverlener. Een en ander in goed overleg met de opdrachtgever.
4. Het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door dienstverlener afgegeven advies en/of consultancy diensten is steeds voor risico van opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancy diensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam dienstverlener mag worden verwacht, berust geheel bij opdrachtgever, onverminderd het recht van dienstverlener met alle middelen tegenbewijs te leveren.

5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van dienstverlener is opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van dienstverlener en/of de inhoud van de adviezen, rapportages of andere werkzaamheden van dienstverlener. Opdrachtgever zal de adviezen, rapportages of andere werkzaamheden van dienstverlener niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
6. Dienstverlener zal opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden.

Opdrachtgever zal dienstverlener schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor dienstverlener van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van opdrachtgever en bijzondere of voor dienstverlener mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.

Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door dienstverlener verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en dienstverlener hiervan op de hoogte stellen.

## **Artikel 8 - Wijziging en meerwerk van de overeenkomst**

1. 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 (meerwerk), 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, 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. Dienstverlener zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf opdrachtgever schriftelijk informeren.

Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

Er is voorts sprake van meerwerk, indien als gevolg van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door opdrachtgever, dienstverlener de geplande



- werkzaamheden opnieuw moet organiseren. Dienstverlener is gerechtigd de kosten voor meerwerk op basis van nacalculatie in rekening te brengen bij opdrachtgever.
2. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van dienstverlener op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
  3. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is dienstverlener gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen dienstverlener bevoegde persoon en de opdrachtgever 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.
  4. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan dienstverlener 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.
  5. Indien de opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens dienstverlener gehouden is, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van dienstverlener daardoor direct of indirect ontstaan.
  6. Indien dienstverlener met de opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is dienstverlener niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de opdrachtgever 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.
  7. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10%, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst te annuleren, mits dit binnen 14 dagen na ontvangst van de aangepaste prijs schriftelijk geschiedt, tenzij dienstverlener alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren, de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op dienstverlener rustende verplichting ingevolge de wet dan wel indien bedongen is dat de levering langer dan drie maanden na de overeenkomst zal plaatsvinden.

## **Artikel 9 – Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed

overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een opzegtermijn van 30 dagen in acht te worden genomen. Dienstverlener zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

2. Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
3. Dienstverlener is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst.

Dit geldt tevens indien dienstverlener ter kennis is gekomen dat omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.

Indien 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 of indien door de vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van dienstverlener kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

4. Voorts is dienstverlener 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 dienstverlener kan worden gevergd.
5. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
6. Indien dienstverlener tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
7. Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is dienstverlener gerechtigd tot het laten vergoeden van de schade door opdrachtgever. Hieronder inbegrepen de kosten die daardoor direct en indirect zijn ontstaan.
8. Indien de opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is dienstverlener gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.

9. 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 een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het dienstverlener 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 dienstverlener op de opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
10. Indien de opdrachtgever een overeengekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de reeds verrichtte werkzaamheden naar rato aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## **Artikel 10 – Overmacht**

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van dienstverlener wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van dienstverlener, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan dienstverlener zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan dienstverlener is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme, (viii) algemene vervoersproblemen, (ix) werkstakingen in het bedrijf van de dienstverlener en (ix) ziekte van de dienstverlener.
2. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **Artikel 11 – Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn**

1. De door dienstverlener te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd.
2. Dienstverlener verleent geen garantie op de producten en/of diensten die aan opdrachtgever geleverd worden.
3. Indien opdrachtgever niet binnen 8 dagen nadat hij/zij een gebrek in de prestatie van dienstverlener heeft ontdekt of had behoren te ontdekken schriftelijk reclameert bij dienstverlener, kan opdrachtgever geen beroep meer doen op dit gebrek. De

klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.

4. Opdrachtgever dient dienstverlener in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
5. Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.
6. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de ter zake hiervan door dienstverlener gemaakte kosten integraal voor rekening van opdrachtgever.

## **Artikel 12 – (Op)levering en risico-overgang**

1. Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze haar/hem ter beschikking worden gesteld. Indien opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is dienstverlener gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van opdrachtgever.
2. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door opdrachtgever, gaat over op opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulppersoon van klant zijn gebracht.
3. Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
4. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan dienstverlener 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.
5. Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken onmiddellijk nadat de zaken haar/hem ter beschikking zijn gesteld.

## **Artikel 13 – Eigendomsvoorbehoud**

1. Het door in het kader van de overeenkomst door dienstverlener geleverde blijft eigendom van dienstverlener totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit de met dienstverlener gesloten overeenkomst(en) volledig en deugdelijk is nagekomen.
2. Het door dienstverlener geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het

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

3. De opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van dienstverlener 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 verplicht om dienstverlener daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
4. Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen vooruitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heeft dienstverlener het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat opdrachtgever volledig en conform afspraak heeft betaald.
5. In geval van liquidatie, insolventie of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 14 – Intellectuele eigendom**

1. Tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, behoudt dienstverlener alle intellectuele absolute rechten (waaronder auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht, etc.) op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc.
2. De genoemde intellectuele absolute rechten mogen niet zonder schriftelijke toestemming van dienstverlener worden gekopieerd, aan derden getoond en/of ter beschikking gesteld of op andere wijze worden gebruikt.
3. Opdrachtgever verplicht zich tot geheimhouding van de door dienstverlener aan hem ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan datgene waarop dit artikel betrekking heeft, alsmede de bedrijfsgegevens. Opdrachtgever en dienstverlener zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan eventueel door hen in te schakelen derden.

## **Artikel 15 – Geheimhouding**

1. Ieder der partijen houdt de informatie die hij (in welke vorm dan ook) van de andere partij ontvangt en alle andere informatie betreffende de andere partij waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan hij kan verwachten dat de verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen, geheim en neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat zijn personeel de genoemde informatie ook geheim houdt.
2. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt ook nadat de overeenkomst tussen partijen geëindigd is.

3. Overtreedt opdrachtgever het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding, dan verbeurt opdrachtgever ten behoeve van dienstverlener een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000 voor elke overtreding en daarnaast een bedrag van € 500 voor elke dag dat die overtreding voortduurt. Dit is ongeacht of de overtreding aan opdrachtgever kan worden toegerekend. Bovendien is er voor het verbeuren van deze boete geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure benodigd. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.
4. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van dienstverlener waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen

## **Artikel 16 – Aansprakelijkheid**

1. Indien dienstverlener aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij dienstverlener de schade opzettelijk of met grove schuld heeft veroorzaakt.
3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat dienstverlener is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
4. Indien dienstverlener aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade dan is de aansprakelijkheid van dienstverlener beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Iedere aansprakelijkheid voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.
6. Dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
7. 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 dienstverlener aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan dienstverlener toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
8. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door

bedrijfsstagnatie. Tevens is dienstverlener nimmer verantwoordelijk voor andere schade zoals maar niet gelimiteerd tot inkomstenderving, inkomstenverlies, dataverlies, hack-aanvallen, letselschade, invaliditeit en overlijden.

## **Artikel 17: Vrijwaring en vervaltermijn**

1. De opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.
2. Opdrachtgever is gehouden om dienstverlener zowel in als buiten rechte bij te staan indien dienstverlener wordt aangesproken op grond van het eerste lid van dit artikel en onverwijld al hetgeen te doen dat van haar/hem in dat geval verwacht mag worden. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in het nemen van adequate maatregelen, dan is dienstverlener, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van dienstverlener en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van opdrachtgever.
3. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren van opdrachtgever jegens dienstverlener één jaar.

## **Artikel 18: Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij dienstverlener 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 dienstverlener is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft dienstverlener het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. De verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren ter zake de uitvoering van de overeenkomst belooft, in afwijking van de wettelijke termijn, één (1) jaar, te rekenen vanaf de dag van de afronding van de werkzaamheden.
4. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 19: Vindplaats en wijziging voorwaarden**

1. Dienstverlener is gerechtigd deze voorwaarden ten alle tijden te wijzigen. In dit geval zal dienstverlener de opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte stellen.
2. De laatste versie van deze voorwaarden zijn te vinden op de website van dienstverlener: <https://www.ziva-it.nl/>

Ondergetekende verklaart hierbij de algemene voorwaarden gelezen te hebben en hiermee akkoord te gaan.

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Datum:

Handtekening: