

Algemene voorwaarden van de besloten vennootschap Dienstencentrum B.V. gevestigd te Amstelveen
gedeponeerd op 4 april 2008 onder nummer 58 / 2008 ter griffie van de Rechtbank te Amsterdam.

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die aan de opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van diensten resp. het leveren van zaken/producten
- b. **Opdrachtnemer:** De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Dienstencentrum B.V.

Artikel 2: Algemeen

- 1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op aanbiedingen en offertes van de opdrachtnemer en verder op de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten.
- 2. Algemene (inkoop-)voorwaarden van de opdrachtgever zijn slechts van toepassing indien uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat deze met uitsluiting van deze algemene voorwaarden op de overeenkomst tussen partijen van toepassing zijn.
- 3. De opdrachtnemer zal zich zoveel mogelijk inspannen om de door hem opgedragen diensten naar de eisen van goed vakmanschap te verrichten.
Deze inspanningsverplichting van de opdrachtnemer houdt geen garantie in dat het beoogde resultaat wordt bereikt.

Artikel 3: Offertes, aanbiedingen

- 1. Het enkele uitbrengen van een al dan niet met offerte aangeduide prijsopgave, begroting, voorcalculatie of soortgelijke mededeling verplicht de opdrachtnemer niet tot het sluiten van een overeenkomst met de opdrachtgever.
- 2. Aanbiedingen van de opdrachtnemer zijn steeds vrijblijvend en kunnen slechts zonder afwijkingen worden aanvaard. Een aanbod wordt in elk geval geacht te zijn verworpen indien dit niet binnen een maand is aanvaard.

Artikel 4: Annulering

- 1. In het geval dat de opdrachtgever een overeenkomst annuleert verplicht hij zich de hierdoor voor de opdrachtnemer ontstane schade te vergoeden aan de opdrachtnemer. Onder deze schade worden begrepen de door de opdrachtnemer geleden verliezen en gederfde winst en in elk geval de kosten die de opdrachtnemer reeds ter voorbereiding heeft gemaakt, waaronder onder andere die van gereserveerde capaciteit, ingekochte materialen en ingeroepen diensten.
- 2. Bij afzegging door opdrachtgever van een gepland bedrijfsbezoek binnen 3 weken voor het bedrijfsbezoek verplicht opdrachtgever zich om 25% van de prijs te betalen met een minimum van € 75,00 en met een maximum van € 225,00 (exclusief BTW). Bij afzegging door opdrachtgever van een gepland bedrijfsbezoek binnen 2 weken voor het bedrijfsbezoek verplicht opdrachtgever zich om 50% van de prijs te betalen met

een minimum van € 150,00 en met een maximum van € 50,00 (exclusief BTW).

- 3. Onverlet het bepaalde in lid 1 verplicht opdrachtgever zich om – indien hij afziet van de afname van een dienst waarvoor hij zich heeft ingeschreven en waarvoor een vaste prijs geldt – 50% van deze prijs aan opdrachtnemer te betalen.

Artikel 5: Prijs / Honorarium

- 1. Alle opgegeven prijzen/honoraria zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere door de overheid opgelegde heffingen.
- 2. De prijs die/het honorarium dat de opdrachtnemer voor de door hem te verrichten prestatie heeft opgegeven geldt uitsluitend voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties.
- 3. Bij samengestelde aanbiedingen bestaat geen verplichting tot uitvoering van een gedeelte van de totale prestatie tegen het voor dit gedeelte in het aanbod vermelde bedrag of tegen een evenredig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs/honorarium.

Artikel 6: Honorarium- of prijswijzigingen

- 1. De opdrachtnemer is gerechtigd het overeengekomen honorarium of de prijs te verhogen wanneer een of meer van de volgende omstandigheden zich na het sluiten van de overeenkomst voordoen: stijging van de kosten van diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, stijging van de verzendkosten, van lonen, van werkgeverslasten sociale verzekeringen, van de met andere arbeidsvoorwaarden gemoeide kosten, invoering van nieuwe en verhoging van bestaande overheidsheffingen of in het algemeen omstandigheden die met een en ander vergelijkbaar zijn.
- 2. De opdrachtnemer is gerechtigd het overeengekomen honorarium of de prijs te verhogen indien de opdrachtgever wijziging in de oorspronkelijk overeengekomen specificaties aanbrengt. De opdrachtnemer zal binnen de grenzen van het redelijke aan deze wijziging meewerken, indien de inhoud van de door hem te verrichten prestatie althans niet wezenlijk van de oorspronkelijk overeengekomen prestatie afwijkt.

Artikel 7: Betalingstermijn

- 1. Tenzij anders is overeengekomen, dient de opdrachtgever de prijs en de overige krachtens de overeenkomst verschuldigde bedragen te betalen binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder zich op enige korting, verrekening of opschorting te kunnen beroepen.
- 2. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever in verzuim zonder dat een ingebrekestelling van de opdrachtnemer vereist is.
- 3. De opdrachtnemer is gerechtigd de opdrachtgever een betaling van een voorschot voor de door opdrachtnemer uit te voeren opdracht(en) te vragen binnen een door de opdrachtnemer vastgestelde betalingstermijn.
- 4. Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt als in lid 1 van dit artikel bedoeld, is deze wegens de vertraging in de voldoening



van het door hem verschuldigde bedrag vanaf de factuurdatum over dit bedrag de wettelijke rente verschuldigd. De opdrachtnemer is bevoegd een twaalfde deel van deze rente in rekening te brengen over elke maand of gedeelte van deze maand waarin de opdrachtgever zijn verplichting tot betaling niet volledig is nagekomen.

5. Bij niet tijdige betaling als in lid 1 van dit artikel bedoeld, is de opdrachtgever gehouden om de door opdrachtnemer in rekening gebrachte administratiekosten van minimaal €50,- te betalen.
6. Bij niet tijdige betaling als in lid 1 van dit artikel bedoeld, is de opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente en in rekening gebrachte administratiekosten, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechtigde kosten worden gesteld op ten minste 15% van de hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 250,00.

Artikel 8: Termijn van uitvoering van de overeenkomst

1. Een door de opdrachtnemer opgegeven termijn van de uitvoering van de overeenkomst heeft, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, slechts een indicatieve strekking. De opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat de opdrachtgever hem in gebreke heeft gesteld.
2. De binding van de opdrachtnemer aan een overeengekomen uiterste termijn van de uitvoering van de overeenkomst vervalt indien de opdrachtgever wijziging in de specificaties van de opdracht wenst.
3. De opdrachtgever is bij de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtnemer, gehouden al datgene te doen, dat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtnemer mogelijk te maken.
4. Bij niet naleving door de opdrachtgever van het in het vorige lid van dit artikel en het in lid 3 van artikel 7 bepaalde, is een overeengekomen uiterste termijn van uitvoering van de overeenkomst niet meer bindend en is de opdrachtgever in verzuim zonder dat schriftelijke ingebrekestelling door de opdrachtnemer nodig is. De opdrachtnemer is alsdan, onverlet de hem krachtens de wet toekomende rechten, bevoegd de nakoming van de overeenkomst op te schorten totdat opdrachtgever dit verzuim heeft hersteld. Daarna zal de opdrachtnemer de overeenkomst alsnog binnen een redelijke termijn uitvoeren.

Artikel 9: Onderzoek

1. De opdrachtgever is gehouden met bekwame spoed tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst te onderzoeken of de opdrachtnemer de overeenkomst deugdelijk nakomt of is nagekomen en is voorts gehouden de opdrachtnemer er terstond schriftelijk van in kennis te stellen, zodra hem het tegendeel blijkt. De opdrachtgever dient het evenbedoeld onderzoek en de desbetreffende kennisgeving te doen binnen uiterlijk 14 dagen na de uitvoering van de overeenkomst.
2. De opdrachtnemer is steeds gerechtigd een nieuwe deugdelijke prestatie in de plaats van een eerdere ondeugdelijke prestatie te stellen, tenzij het verzuim niet herstelbaar is.
3. De nakoming van de overeenkomst geldt tussen partijen als deugdelijk indien de opdrachtgever in gebreke is gebleven het onderzoek of de kennisgeving bedoeld in lid 1 van dit artikel tijdig te doen.
4. Indien de in het eerste lid van dit artikel bedoelde termijn van 14 dagen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ook voor

een zorgvuldig en alert opdrachtgever als onaanvaardbaar kort moet worden beschouwd, zal deze termijn worden verlengd tot uiterlijk het eerste moment waarop het onderzoek respectievelijk het in kennis stellen van de opdrachtnemer voor de opdrachtgever redelijkerwijs mogelijk is.

Artikel 10: Risico inhoud en wijziging overeenkomst

De opdrachtgever draagt het risico van misverstanden ten aanzien van de inhoud en uitvoering van de overeenkomst indien deze hun oorzaak vinden in door de opdrachtnemer niet, niet juist, niet tijdig of onvolledig ontvangen specificaties of andere mededelingen die mondeling of door een door de opdrachtgever daartoe aangewezen persoon zijn gedaan dan wel zijn overgebracht door middel van enig technisch middel zoals bijvoorbeeld de telefoon, de fax, e-mail en soortgelijke transmissiemedia.

Artikel 11: Auteursrechten

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, blijft de opdrachtnemer steeds de rechthebbende op het auteursrecht dat kan ontstaan op de door hem bij de nakoming van de overeenkomst vervaardigde werken zoals informatiedragers, computerprogrammatuur, databestanden ook als de desbetreffende werkzaamheden als afzonderlijke post in het aanbod of op de factuur zijn vermeld.
2. De opdrachtgever verkrijgt na de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtnemer het niet-exclusieve recht tot gebruik van de door de opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst vervaardigde werken in de zin van de Auteurswet 1912. Het evenbedoelde recht tot gebruik is beperkt tot het recht van normaal gebruik van de geleverde zaken.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

1. Tekortkomingen van de opdrachtnemer in de nakoming van de overeenkomst kunnen niet aan hem worden toegerekend, indien zij niet te wijten zijn aan zijn schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komen. De opdrachtnemer is voorts niet aansprakelijk voor schade in de vorm van gevolgschade, omzetsderving of verminderde goodwill in het bedrijf of het beroep van de opdrachtgever.
2. Voor zover opdrachtnemer aansprakelijk is voor schade van de opdrachtgever die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer in de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer beperkt tot het bedrag van de overeengekomen prijs/honorarium.
3. Indien en voor zover opdrachtnemer verzekerd is voor schade van de opdrachtgever waarvoor zij aansprakelijk is, dan is in dat geval die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de uitkering van de door opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheid verzekering.
4. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden.

Artikel 13: Geheimhouding

De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van de door of namens de opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens en inlichtingen. De opdrachtnemer zal de gegevens en inlichtingen van de opdrachtgever niet zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever aan derden mededelen of verstrekken.

Artikel 14: Klachtenregeling

Indien de opdrachtgever een klacht heeft over de uitvoering van de overeenkomst, dan kan hij zich met deze klacht mondeling wenden tot de medewerker/ster van de opdrachtnemer die de overeenkomst uitvoert of heeft uitgevoerd. Mocht de klacht naar het oordeel van de opdrachtgever niet tot tevredenheid worden opgelost, dan kan de opdrachtgever zich met zijn klacht schriftelijk wenden tot de directeur van de opdrachtnemer. Die de klacht in behandeling zal nemen en de opdrachtgever schriftelijk over de uitkomst daarvan zal informeren.

Artikel 15: Geschillen en toepasselijk recht

1. Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zullen bij uitsluiting worden berecht door de Rechtbank te Amsterdam.
2. De overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever wordt beheerst door het Nederlandse recht.

