

# Algemene voorwaarden



## Artikel 1 – Begripsomschrijving

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtgever: natuurlijk persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer een opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden.
2. Opdrachtnemer: Promesoft.
3. Opdracht/overeenkomst: de overeenkomst van opdracht, waarbij opdrachtnemer zich met opdrachtgever verbindt om bepaalde werkzaamheden te verrichten.
4. Medewerkers: een natuurlijk persoon werkzaam en/of verbonden aan de opdrachtnemer al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst.
5. Werkzaamheden: Alle door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden, waartoe opdracht is gegeven en die door opdrachtnemer zijn aanvaard alsmede alle daaruit voor opdrachtnemer voortvloeiende werkzaamheden.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, waaronder alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten, hoe ook genaamd. Deze algemene voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op alle vervolgoopdrachten.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen in, bijvoorbeeld, een schriftelijke overeenkomst of opdrachtbevestiging. Toepasselijkheid van eventuele inkoop-of andere (algemene) voorwaarden van opdrachtgever wordt door opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.
4. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade die ontstaat ten gevolge van het voldoen door opdrachtnemer aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de gedrags- en beroepsregels.

## Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtnemer en opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging door opdrachtnemer retour is ontvangen. De bevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte informatie. De bevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
2. Het staat partijen vrij te bewijzen dat de overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.
3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.

## Artikel 4 – Terbeschikkingstelling van informatie door de opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.

Opdrachtnemer bepaalt wat onder gewenste vorm, gewenste wijze en tijdig dient te worden verstaan.

2. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat opdrachtnemer onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die voor een concrete uitvoering van de werkzaamheden van belang kunnen zijn.
3. Opdrachtgever is verplicht opdrachtnemer onmiddellijk te informeren over een eventueel faillissement, schuldsanering, surseance van betaling of beslag op substantieel deel van het vermogen van opdrachtgever.

## **Artikel 5 – Uitvoering van de opdracht**

1. Opdrachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de werkzaamheden uit te voeren overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
2. Opdrachten aan opdrachtnemer leiden tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting.
3. Opdrachtnemer kan meer werkzaamheden verrichten en aan opdrachtgever in rekening brengen dan waartoe opdracht is verstrekt, indien opdrachtgever hiervoor toestemming heeft verleend.
4. Opdrachtnemer zal bij inschakeling van derden voor de uitvoering van de opdracht zoveel mogelijk vooraf overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is in geen enkel geval en onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk voor tekortkomingen van de door opdrachtnemer of opdrachtgever ingeschakelde derden.
5. In het geval opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties verricht die buiten de inhoud en omvang van de werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever aan opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer. In dat geval aanvaardt de opdrachtgever dat het overeengekomen tijdstip of verwachte tijdstip van voltooiing van de werkzaamheden de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen worden beïnvloed.
6. Opdrachtnemer is niet verplicht om mondelinge of schriftelijke adviezen, rapporten of uitkomsten van de werkzaamheden behorend bij de verstrekte opdracht, te actualiseren naar aanleiding van gebeurtenissen die zich na de levering van de definitieve versie van het advies, het rapport of de uitkomsten hebben voorgedaan.
7. De door opdrachtnemer als onderdeel van de werkzaamheden gegeven adviezen, meningen, verwachtingen, voorspellingen en aanbevelingen kunnen onder geen voorwaarde of omstandigheid worden opgevat als een garantie ter zake van toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden.

## **Artikel 6 – Geheimhouding**

1. Opdrachtnemer is, tenzij hij een wettelijke of beroepsplicht tot bekendmaking heeft, verplicht tot geheimhouding tegenover derden.
2. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die aan hem door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele, of strafprocedure waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
3. Tenzij daartoe door opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van opdrachtnemer, die niet zijn opgesteld of gedaan met de strekking derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar maken. De opdrachtgever zal er tevens voor zorgdragen dat derden niet van de in de vorige zin bedoelde inhoud kennis kunnen nemen.

4. Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hem ingeschakelde derden.

## **Artikel 7 – Intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten (van de geest) welke hij gebruikt of heeft gebruikt en/of ontwikkelt of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de opdracht van opdrachtgever, voor zover deze uit de wet voortvloeien. Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten die ontstaan tijdens, of voortvloeien uit, de uitvoering van de opdracht komen toe aan opdrachtnemer.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden producten, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, rapporten, verslagen, plannen, (model)contracten, logo's, tekeningen, data, product of bedrijfsnaam, teksten en beelden van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtnemer.
4. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt. Indien de opdrachtnemer aan opdrachtgever informatiedragers, elektronische bestanden, e-mails, of software etc. verstrekt, garandeert de opdrachtnemer dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

## **Artikel 8 – Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in Euro's (€) exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd (mits anders schriftelijk vermeld).
2. Alle facturen zullen door de opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities.
3. Het recht van de opdrachtgever om vorderingen op opdrachtnemer te verrekenen wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Eventuele overeengekomen betalingskortingen of bonussen zijn eenmalig, kunnen enkel vereffend worden bij betaling van de betreffende factuur, en geven geen recht op toekomstige kortingen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
5. Iedere door de opdrachtgever gedane betaling geschiedt steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van die opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien opdrachtgever vermeldt dat voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
6. Na het verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en over het opeisbare bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties conform 6:119a BW verschuldigd.
7. Indien tot (buiten)gerechtelijke Incasso wordt overgegaan is de opdrachtgever aan Opdrachtnemer buitengerechtelijke kosten verschuldigd ter hoogte van de maximale wettelijk toegestane percentages en bedragen zoals vermeld in artikel 2 lid 1 van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012. De Gerechtelijke kosten zijn niet beperkt tot de te liquideren proceskosten doch zullen integraal voor rekening van de opdrachtgever zijn, indien deze in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld.
8. Opdrachtnemer is in alle gevallen gerechtigd aangeboden of overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever aan te passen. Indien de opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door opdrachtnemer kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven, is de opdrachtgever gerechtigd binnen veertien dagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen dan wel de overeenkomst te annuleren. Opzegging op grond van prijswijziging kan slechts plaatsvinden tegen de datum van ingang van de wijziging.

Wijzigingen of indexering van de lonen of heffingen van overheidswege waaronder de loonbelasting en sociale premies zijn geen wijziging in de zin van dit artikel en kunnen steeds worden doorgevoerd.

9. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om te allen tijde nadere zekerheid van de opdrachtgever te verlangen voor het nakomen van bestaande of redelijkerwijs te verwachten toekomstige betalingsverplichtingen gerekend over een periode van twee maanden. Bij gebreke van het stellen van zekerheid door de opdrachtgever binnen een door opdrachtnemer aan te geven termijn, is opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst direct op te schorten of te beëindigen. Opdrachtnemer zal in dat geval nimmer gehouden zijn tot betaling van enige schadevergoeding. De opdrachtgever blijft gehouden de reeds door opdrachtnemer verrichtte prestatie te vergoeden.
10. In geval van liquidatie, faillissement, WSNP of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de facturen van opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 9 – Reiskosten**

1. Indien de Opdrachtgever zich bevindt op een locatie die verder dan 10 kilometer van de vestigingsplaats van Opdrachtnemer ligt, worden reiskosten in rekening gebracht. Deze kosten bedragen €0,49 per kilometer, gerekend vanaf het adres van Opdrachtnemer.
2. Indien gebruik wordt gemaakt van andere vervoersmiddelen (bijv. openbaar vervoer, vliegtuigen, taxi's, etc.), worden de daadwerkelijke kosten daarvan in rekening gebracht bij de Opdrachtgever, mits dit van tevoren in overleg is overeengekomen.
3. Eventuele parkeerkosten, tolgelden of andere bijkomende kosten worden eveneens doorberekend aan de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 10 – Reclames**

1. Reclames met betrekking tot de verrichtte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.
2. Reclames als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
3. In geval van een terecht uitgebrachte reclame heeft opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door opdrachtgever reeds betaald honorarium.

## **Artikel 11 – Opzegging**

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen te allen tijde, zonder inachtneming van een opzegtermijn, de overeenkomst tussentijds opzeggen.
2. Opzegging dient schriftelijk aan de opdrachtgever te worden meegedeeld.
3. Indien de opdracht tussentijds wordt opgezegd, is opdrachtgever gehouden tot betaling van de declaraties en kosten voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden en kosten die voortvloeien uit eventuele annulering van ingeschakelde derden. Deze betalingsverplichtingen van opdrachtgever worden op het moment van beëindiging van de opdracht direct en volledig opeisbaar.

## **Artikel 12 – Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij handelend zoals van een (zorgvuldige) opdrachtnemer kan worden verwacht.
2. Iedere (buiten) contractuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de hoogte van de laatste factuur, of indien het een enkele opdracht betreft, de hoogte van het bedrag van de desbetreffende opdracht. In geen geval is de aansprakelijkheid hoger dan hetgeen in het desbetreffende geval onder de verzekering van opdrachtnemer wordt uitgekeerd.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade (waaronder, maar niet beperkt tot gedeelde winst, gemiste besparingen) die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet deugdelijk presteren door opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is, doordat de opdrachtgever aan opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds, dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit fouten in door opdrachtnemer gebruikte software of computerprogrammatuur, of voor schade ontstaan door (technische) storingen en/of het niet, of niet goed functioneren van (elektronische en/of data) verbindingen of de kwaliteit hiervan, ongeacht of deze door opdrachtnemer of door derden gerealiseerd worden.
6. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door de opdrachtgever aan opdrachtnemer verzonden (email)berichten opdrachtnemer niet hebben bereikt, of vice versa.
7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door opzet, roekeloosheid, (groe) onachtzaamheid of (groe) nalatigheid van door opdrachtnemer ingeschakelde derden.

## **Artikel 13 – Vervaltermijn**

1. Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens opdrachtnemer in verband met het verrichten van werkzaamheden door opdrachtnemer, in ieder geval na één jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.
2. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens opdrachtgever en de door opdrachtgever bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

## **Artikel 14 – Wet bescherming persoonsgegevens**

1. In het kader van een opdracht verstrekt door opdrachtgever aan opdrachtnemer of in het kader van het voldoen aan wettelijke verplichtingen rustende op opdrachtnemer kan opdrachtgever persoonsgegevens betreffende opdrachtgever en/of personen verbonden aan of werkzaam bij/voor opdrachtgever verwerken.
2. In verband met de optimalisering van zijn dienstverlening aan opdrachtgever alsmede in verband met het kunnen benaderen van opdrachtgever en/of personen werkzaam bij/voor opdrachtgever met informatie en met diensten van opdrachtnemer en derden, kan opdrachtnemer persoonsgegevens verwerken.
3. Verwerking van persoonsgegevens door opdrachtnemer in het kader van de activiteiten zoals vermeld in de voorgaande leden, vindt plaats conform vigerende privacy wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer heeft een zelfstandige plicht tot naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden in verband met niet-naleving door opdrachtgever. De vrijwaring heeft mede

betrekking op alle schade en kosten die opdrachtnemer in verband met zulks een aanspraak lijdt of maakt.

#### **Artikel 15 – Elektronische communicatie**

1. Gedurende de uitvoering van de opdracht kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren.
2. Aan het gebruik van elektronische communicatie c.q. middelen kleven risico's, waarvan opdrachtgever en opdrachtnemer zich bewust zijn.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van elektronische middelen van communicatie, waaronder – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische communicatie, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld.
4. In geval van twijfel omtrent de inhoud of verzending van elektronisch communicatie zijn de data-uitreksels uit de computersystemen van opdrachtnemer bepalend en leveren dwingend bewijs op, tenzij opdrachtgever tegenbewijs levert.

#### **Artikel 16 – Vindplaats**

1. Deze algemene voorwaarden kunnen worden geraadpleegd en gedownload via de website van opdrachtnemer: [www.promesoft.nl](http://www.promesoft.nl).

#### **Artikel 17 – Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer zijn woonplaats heeft, tenzij een andere rechter dwingendrechtelijk van toepassing is.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 zijn opdrachtgever en opdrachtnemer bevoegd om geschillen aan een college voor geschillen voor te leggen.