



# DE ROESTENBURGH

Roestenburgseweg 3B

5473 XT Dinther

06-23422929

[www.deroostenburgh.nl](http://www.deroostenburgh.nl)

[info@deroostenburgh.nl](mailto:info@deroostenburgh.nl)

IBAN NL93 RABO 0117 7800 49

## Algemene Voorwaarden

DE ROESTENBURGH

KvK nummer: 58401849.

### **Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Dienstverlener:** "DE ROESTENBURGH" ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te 's-Hertogenbosch, onder nummer 58401849.

**Opdrachtgever:** de wederpartij van Dienstverlener met wie een overeenkomst tot het verrichten van diensten wordt gesloten.

**Onafhankelijke derde:** Degene die op basis van artikel 11 bevoegd is een bindend oordeel te vellen over een door opdrachtgever ingediende klacht. In bijlage 1 is aangegeven wie de rol van onafhankelijk derde vervult.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen dienstverlener en een opdrachtgever waarop dienstverlener deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met dienstverlener, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van dienstverlener en zijn directie.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever 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. Dienstverlener en opdrachtgever 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 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. Informatieaanvragen en offertes**

1. Informatieaanvragen worden binnen één week beantwoord.
2. De offertes van dienstverlener zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbidding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product of dienst waarop de offerte of de aanbidding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
3. Dienstverlener is gerechtigd om binnen de geldigheidsduur van een offerte deze te wijzigen of in te trekken.
4. Dienstverlener kan niet aan zijn offertes of aanbiddingen worden gehouden indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiddingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. De in een offerte of aanbidding 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.
6. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbidding opgenomen aanbod dan is dienstverlener daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij dienstverlener anders aangeeft.
7. Een samengestelde prijsopgave verplicht dienstverlener niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
8. Aanbiddingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

### **Artikel 4 . Contractsduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging**

1. De overeenkomst tussen dienstverlener en opdrachtgever 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 diensten 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 derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Dienstverlener dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. 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.

4. Dienstverlener 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 dienstverlener of door dienstverlener ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
6. Levering geschiedt af bedrijf van dienstverlener. Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze 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, dan is dienstverlener gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de opdrachtgever ter beschikking staan.
7. Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan dienstverlener de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan dienstverlener worden verstrekt. 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 opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat opdrachtgever de gegevens aan dienstverlener ter beschikking heeft gesteld. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat dienstverlener is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
10. 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 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 prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

11. 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 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. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van dienstverlener op en is voor opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
12. 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.
13. Indien opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens dienstverlener gehouden is, dan is opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van dienstverlener daardoor direct of indirect ontstaan.
14. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is gebaseerd op de geschatte tijdsduur voor een opdracht en wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener.
15. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener die gelden voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
16. Indien dienstverlener met 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 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.
17. 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 opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij dienstverlener
  - a. alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomene uit te voeren;
  - b. indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op dienstverlener rustende verplichting ingevolge de wet;
  - c. indien bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden;
  - d. of, bij levering van een zaak, indien is bedongen dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

## **Artikel 5. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. Na inschrijving geldt een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen de inschrijving kosteloos kan worden geannuleerd. Dit artikel is niet van toepassing indien de overeenkomst al in uitvoering is.
2. Dienstverlener is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst dienstverlener ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien 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 opdrachtgever niet langer van dienstverlener kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
3. 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.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van dienstverlener op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Indien dienstverlener tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
6. Indien de ontbinding aan opdrachtgever toerekenbaar is, is dienstverlener gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
7. Indien 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, terwijl opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
8. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door dienstverlener, zal dienstverlener in overleg met opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor dienstverlener extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij dienstverlener anders aangeeft.
9. 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 opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor 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 opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

10. Indien opdrachtgever 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 opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 6. Overmacht**

1. Dienstverlener is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens opdrachtgever 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 dienstverlener geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor dienstverlener niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van dienstverlener of van derden daaronder begrepen. Dienstverlener heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat dienstverlener zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. Dienstverlener 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 dienstverlener 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 dienstverlener gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 7. Betaling en incassokosten**

1. Dienstverlener verstuurt facturen per mail. Opdrachtgever kan verzoeken facturen op een andere wijze te willen ontvangen.
2. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door dienstverlener aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door dienstverlener aangegeven. Dienstverlener is gerechtigd om periodiek te factureren.
3. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever 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 opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

4. Dienstverlener heeft het recht de door opdrachtgever 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. 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.
5. 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. Opdrachtgever 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.
6. Indien opdrachtgever in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Het verzuim van de opdrachtgever 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 dienstverlener echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren en opdrachtgever 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 opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

#### **Artikel 8. Afzeggen afspraken**

1. Indien een afspraak uiterlijk 48 uren van tevoren afgezegd wordt, worden geen kosten in rekening gebracht.
2. Indien een afspraak tussen 48 en 24 uur van tevoren afgezegd wordt, wordt 50% van de kosten in rekening gebracht.
3. Indien een afspraak binnen 24 uren van tevoren afgezegd wordt, worden de volledige kosten in rekening gebracht.
4. Dienstverlener is gerechtigd in voor de opdrachtgever positieve zin van deze bepalingen af te wijken.

#### **Artikel 9. Eigendomsvoorbehoud**

1. Het door in het kader van de overeenkomst geleverde blijft eigendom van dienstverlener totdat opdrachtgever alle verplichtingen uit de met dienstverlener gesloten overeenkomst(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. Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

3. 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 opdrachtgever verplicht om dienstverlener daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht opdrachtgever 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 dienstverlener ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is dienstverlener gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt opdrachtgever zich er jegens dienstverlener 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 dienstverlener zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan dienstverlener en door dienstverlener aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van dienstverlener zich bevinden en deze terug

#### **Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar, of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld, of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

#### **Artikel 11. Klachten**

1. Voor workshops en opleidingen kent de Dienstverlener een afzonderlijke klachtenregeling. Deze is op verzoek verkrijgbaar.
2. Klachten over overige verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan dienstverlener.
3. Indien een klacht gegrond is, zal dienstverlener de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal dienstverlener slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11.
5. 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. De in dit artikel genoemde garantie is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient opdrachtgever zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. Dienstverlener kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te leveren zaken of uit te voeren werkzaamheden.



6. De in lid 1 van dit artikel genoemde garantie geldt voor een periode van 7 dagen na levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders zijn overeengekomen. Indien de door dienstverlener verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, dan is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt, tenzij anders wordt vermeld.
7. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door opdrachtgever en / of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van dienstverlener, opdrachtgever of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht dan wel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. Opdrachtgever komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar dienstverlener geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen) et cetera.
8. Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen na levering schriftelijk aan dienstverlener te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan dienstverlener te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat dienstverlener in staat is adequaat te reageren. Opdrachtgever dient dienstverlener in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
9. Indien opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij dienstverlener opdracht gegeven heeft.
10. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
11. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal dienstverlener de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan dan wel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door opdrachtgever, ter keuze van dienstverlener, vervangen of zorg dragen voor herstel daarvan dan wel vervangende vergoeding daarvoor aan opdrachtgever voldoen. In geval van vervanging is opdrachtgever gehouden om de vervangen zaak aan dienstverlener te retourneren en de eigendom daarover aan dienstverlener te verschaffen, tenzij dienstverlener anders aangeeft.
12. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van dienstverlener daardoor gevallen, integraal voor rekening van opdrachtgever.
13. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie -, verzend- en voorrijdkosten, aan opdrachtgever in rekening gebracht worden.

14. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens dienstverlener en de door dienstverlener bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

### **Artikel 12. 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, van welke aard ook, ontstaan doordat dienstverlener is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. 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.
4. De aansprakelijkheid van dienstverlener is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
5. Dienstverlener 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 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 opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Dienstverlener 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 dienstverlener of zijn leidinggevende ondergeschikten.

### **Artikel 13. Vrijwaring**

Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan dienstverlener toerekenbaar is. Indien dienstverlener uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is opdrachtgever gehouden dienstverlener zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht opdrachtgever in gebreke blijven 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

#### **Artikel 14. Intellectuele eigendom**

1. Gebruiker behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
2. Alle door dienstverlener fysieke en digitaal verstrekte stukken, zoals syllabi, oefeningen, informatiemails, rapporten, adviezen, ontwerpen, software, enz. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever persoonlijk en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van dienstverlener worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
3. Dienstverlener behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 15. 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. 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 16. Vindplaats en wijziging voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met dienstverlener.
3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.



De Roestenburgh. KvK 58401849. BTW - nr: NL113592589B01