

Artikel 1 - Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Gebruiker: de gebruiker van de algemene voorwaarden. Opdrachtgever: de wederpartij van gebruiker. Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening.

Artikel 2 - Algemeen

- 2.1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbidding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en opdrachtgever, voorzover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.5. Indien één of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Gebruiker en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes

3.1. Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan aanbiedingen en offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders is aangegeven.

- 3.2. Overeenkomsten komen tot stand door de schriftelijke bevestiging daarvan door gebruiker. Gebruiker behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij gebruiker anders aangeeft.
- 3.3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder begrepen verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.4. Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5. Aanbiedingen of offertes gelden niet voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4 - Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1. Indien en voorzover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht om, in overleg met opdrachtgever, bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.2. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.3. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uit gegaan van door opdrachtgever verstrekte

onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor gebruiker kenbaar behoorde te zijn.

- 4.4. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.5. Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 4.6. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 5 - Wijziging van de overeenkomst

- 5.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 5.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 5.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal gebruiker opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- 5.4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- 5.5. In afwijking van lid 3 zal gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg

is van omstandigheden die aan gebruiker kunnen worden toegerekend.

Artikel 6 - Contractduur; uitvoeringstermijn

- 6.1. De overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 6.2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient opdrachtgever gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 7 - Honorarium

- 7.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 7.2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
- 7.3. 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 gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- 7.4. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 2 weken zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
- 7.5. Indien gebruiker met opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief.
- 7.6. Gebruiker is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien gebruiker kan aantonen dat tussen het moment van aanbidding en levering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen aanmerkelijk zijn gestegen.
- 7.7. Bovendien mag gebruiker het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering

van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan gebruiker, dat in redelijkheid niet van gebruiker mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.

- 7.8. Opdrachtgever is in geval van prijsstijging gerechtigd binnen 7 werkdagen na een kennisgeving van gebruiker terzake, de overeenkomst schriftelijk op te zeggen indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Na ommekomst van deze 3 maanden is opdrachtgever gerechtigd binnen 7 werkdagen nadat gebruiker hem een kennisgeving terzake heeft verstrekt de overeenkomst schriftelijk op te zeggen indien de verhoging meer dan 10% bedraagt. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opzegging indien de verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet.
- 7.9. Gebruiker zal opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. Gebruiker zal daar bij de omvang van en dedatum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
- 7.10. Indien opdrachtgever de door gebruiker kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van gebruiker genoemde datum waarop de prijs- of tariefaanpassing in werking zou treden.

Artikel 8 - Betaling

- 8.1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta

waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

- 8.2. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 8.3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van gebruiker op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 8.4. Gebruiker 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. Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.
- 8.5. Is opdrachtgever met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen in verzuim, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is opdrachtgever verschuldigd 15% van de hoofdsom, doch tenminste € 250,00.

Artikel 9 - Eigendomsvoorbehoud

- 9.1. Alle door gebruiker geleverde zaken, daar onder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz. blijven eigendom van gebruiker totdat opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met gebruiker gesloten overeenkomsten is nagekomen.
- 9.2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- 9.3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen

- gelden, is opdrachtgever verplicht gebruiker zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- 9.4. Opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
- 9.5. Door gebruiker geleverde zaken, die krachtens het onder 1 van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
- 9.6. Voor het geval dat gebruiker zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan gebruiker of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van gebruiker zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.
- gekomen opzegtermijn, schriftelijk opzeggen.
- 11.2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft gebruiker recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan gebruiker zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.
- 11.3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal gebruiker in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- 11.4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor gebruiker extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 10 - Onderzoek, klachten

- 10.1. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk nadat daartoe aanleiding is ontstaan bij gebruiker klagen over ondeugdelijk verrichte werkzaamheden. In ieder geval dienen klachten terzake binnen 8 dagen na de ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld.
- 10.2. Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 10.3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

Artikel 11 - Opzegging

- 11.1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde, met inachtneming van de overeen

Artikel 12 - Opschorting en ontbinding c.q. beëindiging

- 12.1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden c.q. met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien:
- opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
 - na het sluiten van de overeenkomst gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voorzover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

- 12.2. Voorts is gebruiker bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden c.q. te beëindigen indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 12.3. Indien opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, indien hem - al dan niet voorwaardelijk - surseance van betaling is verleend of indien opdrachtgever wordt geliquideerd, heeft gebruiker het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- 12.4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden c.q. beëindigd zijn de vorderingen van gebruiker op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien gebruiker de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 12.5. Gebruiker behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
- 14.2. In alle gevallen zal de schade zijn beperkt tot een redelijke vergoeding van uitsluitend directe schade, met een maximum van het belang van de betreffende overeenkomst met gebruiker exclusief BTW, tenzij de assuradeur van gebruiker een hogere uitkering verstrekt.
- 14.3. In afwijking van hetgeen onder 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumge-deelte.
- 14.4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan gebruiker toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voorzover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

Artikel 13 - Teruggave ter beschikking gestelde zaken

- 13.1. Indien gebruiker aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien opdrachtgever deze verplichting niet nakomt, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
- 13.2. Indien opdrachtgever om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1 genoemde verplichting, heeft gebruiker het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op opdrachtgever te verhalen.
- 14.5. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 14.6. De aansprakelijkheid van gebruiker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever gebruiker onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn voor herstel gevend, en gebruiker ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

- 14.1. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor schade ten gevolge van haar grove schuld of opzet.
- 14.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij gebruiker meldt.

Artikel 15 - Vrijwaringen

- 15.1. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- 15.2. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door gebruiker geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voorzover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 15.3. Indien opdrachtgever aan gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 16 - Risico-overgang

- 16.1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze aan opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van opdrachtgever of van een door opdrachtgever aan te wijzen derde worden gebracht.

Artikel 17 - Overmacht

- 17.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden 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 hun rekening komt.
- 17.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voor-

zien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.

- 17.3. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- 17.4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 17.5. Voor zoveel gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 18 - Geheimhouding

- 18.1. 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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 18.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich terzake niet kan beroepen op een wettelijke dan wel door de gevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

- 18.3. Opdrachtgever zal bescheiden en informatie over de werknemers van gebruiker niet zonder toestemming van de betrokkenen aan derden openbaren.
- 18.4. Gebruiker verplicht zich jegens opdrachtgever om de hiervoor genoemde geheimhoudingsplicht op te leggen aan al degenen in haar dienst, in dienstverband naar burgerlijk recht of die in welke vorm dan ook voor haar werkzaam zijn of op enig tijdstip werkzaam zullen zijn.

Artikel 19 - Intellectuele eigendom en auteursrechten

- 19.1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die gebruiker toekomen op grond van de Auteurswet.
- 19.2. Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- 19.3. Gebruiker behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 20 - Diversen

- 20.1. Opdrachtgever zal gebruiker onafgebroken de overeengekomen werkzaamheden laten verrichten. Indien dit tijdelijk onmogelijk is (bijvoorbeeld door stillegging van het werk) heft dit de verplichting van opdrachtgever tot betaling van de overeengekomen vergoeding niet op, ook al worden geen werkzaamheden verricht. Partijen zullen alsdan evenwel in onderling overleg trachten de schade van opdrachtgever te beperken.
- 20.2. Het is opdrachtgever niet toegestaan inleende werknemers voor anderen dan voor hem werkzaamheden te laten verrichten, be-

houdens met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van gebruiker en nadat aan alle wettelijke voorschriften en verplichtingen terzake is voldaan.

Artikel 21- Geschillenregeling

- 21.1. Op de relatie tussen opdrachtgever en gebruiker is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2. De Arrondissementsrechtbank te Zwolle is bij uitsluiting bevoegd van eventuele geschillen kennis te nemen, tenzij een geschil tot de competentie van de Kantonrechter behoort.

Privacyreglement en klachtenrecht

SdBcoaching is een jonge onderneming. Op het gebied van klachtenrecht en privacybescherming hanteren wij de volgende uitgangspunten.

Klachtenrecht

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart SdBcoaching, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer H. Schippers, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij SdBcoaching worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van SdBcoaching als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van SdBcoaching werkzaamheden ten behoeve van cliënten van SdBcoaching hebben verricht.

De klager dient een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

SdBcoaching draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie wordt eens per kwartaal aan de opdrachtgever gezonden.

Privacyreglement

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart SdBcoaching, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Henk Schippers, dat het volgende privacyreglement van toepassing is:

SdBcoaching behandelt alle informatie over individuele cliënten die zij ten behoeve van de uitvoering van een met opdrachtgever gesloten contract verkrijgt vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat deze informatie niet aan derden bekend wordt.

SdBcoaching draagt er zorg voor dat deze geheimhoudingsverplichting door haar personeel en door haar bij de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde derden wordt nageleefd.

SdBcoaching is er mee bekend dat de door de opdrachtgever verstrekte gegevens over cliënten persoonsgegevens zijn in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en dat deze gegevens worden behandeld met inachtneming van hetgeen in deze Wet en de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) is bepaald. De bepalingen hieruit dienen te worden nageleefd.

Aldus vastgesteld te Zwolle, d.d. 02 april 2005

Henk Schippers