

Felixx werk & inkomen.

ALGEMENE VOORWAARDEN



Algemene Voorwaarden

1. Toepassing

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening door:

- Felixx werk & inkomen B.V. (kamer van koophandel registratienummer: 32114079) dan wel ondernemingen naar buiten tredend onder handelsnamen toegevoegd aan deze besloten vennootschap te weten:
 - Felixx
 - Felixx werk & inkomen
 - Felixx online
 - Felixx werkt
 - Felixx arbo
- Felixx loon B.V. (kamer van koophandel registratienummer: 34122589) dan wel ondernemingen naar buiten tredend onder handelsnamen toegevoegd aan deze besloten vennootschap te weten:
 - Felixx
 - Felixx loon
 - Felixx werk & inkomen

Hierna te noemen: Opdrachtnemer

2. Definities

- **Opdrachtnemer:** de vennootschap als vermeld onder artikel 1 dan wel ondernemingen naar buiten tredend onder handelsnamen van deze vennootschap als vermeld in artikel 1.1.
- **Opdrachtgever:** iedere (rechts)persoon, met wie Opdrachtnemer een rechtsverhouding wil aangaan, aangaat en/of is aangegaan.
- **Werkzaamheden:** alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die door Opdrachtnemer uit anderen hoofde direct verband houdende met de opdracht worden verricht of behoren te worden verricht.
- **Diensten:** alle diensten waartoe opdracht is gegeven of die door Opdrachtnemer uit anderen hoofde direct verband houdende met de opdracht worden geleverd of behoren te worden geleverd c.q. ter beschikking worden gesteld al dan niet via internet.
- **Abonnement:** tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen opdracht van dienstverlening inhoudende het, conform in het abonnement opgenomen voorwaarden, zolang er bij Opdrachtnemer dienstverlening en/of verzekeringscontracten zijn ondergebracht, begeleiden van Opdrachtgever bij het onderhoud en uitvoering van door Opdrachtgever in de abonnementsvoorwaarden gespecificeerde afgesloten financiële producten.
- **Offerte:** iedere offerte, aanbieding en/of opgave door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter zake diensten en aanverwante onderwerpen.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst en/of andersoortige rechtsverhouding(en) tussen Partijen ter zake de levering van Diensten, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts) handelingen ter uitvoering van die Overeenkomst(en).
- **Aanbieder/verzekeraar:** de partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

3. Toepasselijkheid

- #### 3.1
- Op alle offertes, (order)bevestigingen, overeenkomsten, producten en diensten tussen Opdrachtnemer enerzijds en de Opdrachtgever anderzijds zijn onder uitdrukkelijke uitsluiting van enige andere Algemene Voorwaarden, uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- #### 3.2
- Acceptatie van een offerte of (order)bevestiging, c.q. het tot stand komen van een overeenkomst houdt in dat de Opdrachtgever de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en afstand doet van eventuele Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever. Deze Algemene Voorwaarden prevaleren boven eventuele toepasselijke Algemene Voorwaarden, waarnaar de Opdrachtgever bij zijn opdracht of anderszins verwijst, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

- 3.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk met Opdrachtnemer overeengekomen te worden. Aan eventueel overeengekomen afwijkingen kan de Opdrachtgever geen rechten voor de toekomst ontleen.
- 3.4 Indien van één of meer van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden is afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 3.5 Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of enige andere overeenkomst in strijd mochten zijn met enig toepasselijk rechtelijk voorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door Opdrachtnemer vast te stellen nieuwe rechte toelaatbare vergelijkbare bepaling.

4. Offertes en overeenkomsten

- 4.1 Alle aanbiedingen geschieden vrijblijvend en indien gepresenteerd namens de Aanbieder onder voorbehoud van acceptatie door deze Aanbieder.
- 4.2 Alle offertes worden gedurende één (1) maand gestand gedaan, tenzij de offerte anders vermeld.
- 4.3 De offertes zijn gebaseerd op de op het moment van de aanbidding door de Opdrachtgever verstrekte informatie.
- 4.4 De offerte maakt deel uit van de overeenkomst.
- 4.5 Een overeenkomst kan mondeling of schriftelijk worden verstrekt.
- 4.6 In geval van een mondelinge opdracht geldt als bewijs van de overeenkomst de kennisname door de Opdrachtgever van de aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtnemer, zonder dat de Opdrachtgever daartegen onverwijld schriftelijk heeft geprotesteerd.
- 4.7 De overeenkomst treedt in werking op de door Partijen overeengekomen en in de offerte/ overeenkomst vastgelegde ingangsdatum, of – indien die datum niet expliciet is vastgelegd – op het moment dat Opdrachtgever de mogelijkheid verleent waarmee Opdrachtnemer zich voor de eerste maal toegang kan verschaffen tot de diensten.
- 4.8 Indien in een acceptatie van een offerte voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van een offerte worden aangebracht, komt in afwijking van het in het vorige lid bepaalde de overeenkomst pas tot stand, indien Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk medegedeeld heeft met deze afwijkingen ten opzichte van de offerte in te stemmen.
- 4.9 Wijzigingen in een overeenkomst zijn slechts van kracht indien zij schriftelijk door Opdrachtnemer zijn bevestigd.
- 4.10 De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.

5. Communicatie

- 5.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Opdrachtnemer heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Opdrachtnemer heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 5.2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Opdrachtnemer verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Opdrachtnemer gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Opdrachtnemer het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

- 5.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Opdrachtnemer heeft bekend gemaakt, mag Opdrachtnemer erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.
- 6. Incidentele diensten, waaronder begrepen losse verrichtingen**
- 6.1 De overeengekomen dienstverlening wordt verricht als incidentele dienst op basis van de actuele tarievenlijst van Opdrachtnemer, tenzij is overeengekomen dat deze tegen een abonnementsstarief of op basis van een andere schriftelijke afspraak met de Opdrachtgever plaatsvindt.
- 6.2 Diensten waarvoor een abonnementsstarief is overeengekomen worden als incidentele dienst verricht en gefactureerd indien:
- A. Het afgesproken aantal diensten binnen een abonnement wordt overschreden;
 - B. De frequentie van de te verlenen diensten binnen een abonnement hoger is dan afgesproken.
- 7. Abonnementen**
- 7.1 Indien de overeengekomen dienstverlening wordt afgenomen op basis van een abonnement dient dit te blijken uit de offerte, opdrachtbevestiging of de overeenkomst.
- 7.2 Indien de dienstverlening is overeengekomen in combinatie met het aangaan of voortzetten van een verzekeringsovereenkomst wordt deze beschouwd als zijnde afgenomen op basis van een abonnement.
- 7.3 Wijzigingen in abonnementen zullen slechts van kracht zijn indien deze schriftelijk door Opdrachtnemer zijn bevestigd. Bij dergelijke wijzigingen heeft Opdrachtnemer het recht de tarieven te wijzigen.
- 7.4 De abonnementsprijs wordt door Opdrachtnemer jaarlijks dan wel per overeengekomen en vastgelegde betalingstermijn vooraf gefactureerd.
- 7.5 Indien de dienstverlening is overeengekomen op basis van een bepaald tarief per werknemer of deelnemer van Opdrachtgever zal hiervoor een jaarlijkse afrekening plaats vinden op basis van het totaal aantal deelnemers/werknemers dat gedurende het jaar in dienst is geweest. Onder aftrek van het reeds vooraf gefactureerde bedrag.
- 7.6 Indien de dienstverlening is overeengekomen op basis van een bepaald tarief per geleverde dienst zal dit achteraf per overeengekomen termijn worden gefactureerd.
- 7.7 Indien de dienstverlening is overeengekomen in combinatie met het aangaan of voortzetten van een verzekeringsovereenkomst kan de abonnementsprijs in de verzekeringspremie zijn opgenomen.
- 7.8 Indien de dienstverlening is overeengekomen in combinatie met het aangaan of voortzetten van een verzekeringsovereenkomst met verzekeraar/aanbieder zijn op deze overeenkomst naast de onderhavige Algemene Voorwaarden tevens de leverings-/ polisvoorwaarden van verzekeraar/aanbieder van toepassing.
- 8. Duur overeenkomst en tussentijdse ontbinding**
- 8.1 De duur van een opdracht wordt geacht voor onbepaalde tijd te zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.2 Indien uit de aard van de opdracht voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd of een bepaald project is verstrekt, eindigt de overeenkomst bij oplevering en de volledige betaling van de overeenkomst.
- 8.3 De overeenkomst kan door elk van beide partijen worden opgezegd per aangetekend schrijven aan de andere partij. Deze opzegging dient te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand.

- 8.4** Indien de dienstverlening is overeengekomen in combinatie met het aangaan of voortzetten van een verzekeringsovereenkomst kan de overeenkomst uitsluitend worden beëindigd zodra geen enkel verzekerd belang meer via Opdrachtnemer is ondergebracht bij een uitvoerder/verzekeraar. Dit houdt in dat uw verzekering niet meer bij Opdrachtnemer op het agentschap staat bij een uitvoerder/verzekeraar.
- 8.5** Indien de overeenkomst niet tegen het einde van de overeengekomen duur wordt opgezegd conform het in het derde lid van dit artikel bepaalde wordt hij stilzwijgend verlengd voor een periode van 12 maanden.
- 8.6** Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Indien Opdrachtgever meent dat er sprake is van overschrijding van een uitvoeringstermijn dient hij dit schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te maken.
- 8.7** Elk van de partijen bij deze overeenkomst is gerechtigd deze tussentijds te ontbinden indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst door de andere partij en deze andere partij de tekortkoming, nadat hij daarvan schriftelijk per aangetekende brief op de hoogte is gesteld, niet binnen 30 dagen na ontvangst daarvan heeft opgeheven.
- 8.8** Indien zich de situatie van niet-toerekenbare niet-nakoming voordoet is Opdrachtnemer gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de overeenkomst definitief te ontbinden. Onder "niet-toerekenbare niet-nakoming" wordt verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de wederpartij niet meer van Opdrachtnemer kan worden verlangd, zoals werkstaking, ziekteverzuim van personeel van Opdrachtnemer langer dan 9 dagen, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen (waaronder in ieder geval in - en uitvoerverboden), contingenteringen en bedrijfsstoringen bij Opdrachtnemer c.q. bij leveranciers van Opdrachtnemer, onvrijwillige storingen of belemmeringen waardoor de uitvoering van de overeenkomst kostbaarder en/of bezwaarlijker wordt, zoals stormschade en/of natuurrampen, alsmede toerekenbare niet-nakoming door leveranciers, waardoor Opdrachtnemer zijn verplichtingen jegens de wederpartij niet (meer) kan nakomen. Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen voor de prestaties die bij de uitvoering van de desbetreffende overeenkomst zijn verricht voordat van de omstandigheid, welke niet-toerekenbare niet-nakoming oplevert, is gebleken. Indien de Opdrachtgever, na plaatsing en aanvaarding van de opdracht, deze wenst te annuleren, om welke reden dan ook, dan heeft Opdrachtnemer naar vrije keus het recht hetzij de wederpartij te verplichten tot volledige nakoming van de overeenkomst, hetzij de annulering te accepteren onder de voorwaarde dat de Opdrachtgever binnen een door Opdrachtnemer te stellen termijn als forfaitaire schadevergoeding een bedrag betaalt gelijk aan 20% van het bedrag van de totale opdracht te vermeerderen met het bedrag voor het aantal uren dat reeds aan de opdracht gewerkt is door Opdrachtnemer.
- 9. Omvang en uitvoering diensten**
- 9.1** De dienstverlening van Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever omvat de in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst genoemde diensten. Met het tot stand komen van de overeenkomst bevestigt Opdrachtgever (1) de juistheid van de daarin vermelde gegevens alsmede (2) zijn correcte nakoming van de overeenkomst.
- 9.2** De door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde adviseurs dan wel andere werknemers van Opdrachtnemer richten zich voor wat betreft hun werkzaamheden voor zover van toepassing waar mogelijk naar het professioneel statuut van hun beroepsvereniging, ongeacht of Opdrachtnemer dan wel diens werknemer van deze vereniging lid is, indien en voor zover genoemd statuut in het maatschappelijk verkeer geacht kan worden algemeen aanvaarde normen te bevatten waaraan een deskundige en bekwame beroepsbeoefenaar zich bij de uitoefening van zijn werkzaamheden behoort te houden.

- 9.3** Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 9.4** Opdrachtnemer zal zich ervoor inspannen haar levering van de online diensten naar beste weten en kunnen uit te voeren. Behoudens de geplande (onderhoud - en gerelateerde) 'downtime' van de online diensten, streeft Opdrachtnemer naar een beschikbaarheid van de online diensten van vierentwintig (24) uur per dag gedurende zeven (7) dagen per week, doch Opdrachtnemer garandeert niet dat de diensten zonder onderbreking en/of fouten zullen werken. Onverlet de daadwerkelijke beschikbaarheid, blijft de verplichting tot betaling van de vergoeding(en) door Opdrachtgever onverkort van toepassing. Alle diensten worden verleend op een 'as-is' basis en gelden als onvoorwaardelijk geaccepteerd op het moment van eerste levering door Opdrachtnemer.
- 9.5** Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 9.6** Opdrachtnemer heeft het recht om ten gevolge van wettelijke regelingen de inhoud van de dienstverlening en/of voorwaarden tussentijds te wijzigen zonder dat hierdoor een recht op tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever ontstaat.
- 10. Tarieven**
- 10.1** De diensten zullen worden geleverd tegen de in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst genoemde tarieven en zijn vastgesteld aan de hand van de aard en het belang van de werkzaamheden c.q. te leveren diensten van de persoon en de ervaring van degene(n) die de werkzaamheden feitelijk uitvoert(en).
- 10.2** Alle tarieven, prijzen en andere vergoedingen zijn exclusief belastingen (zoals btw) en overige ingevolge de wet verschuldigde heffingen, tenzij schriftelijk anders is vermeld.
- 10.3** Opdrachtnemer kan, gedwongen door bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld als gevolg van wettelijke voorschriften (zoals onder meer opgelegde belastingen en/of heffingen), de tarieven op ieder moment met onmiddellijke ingang wijzigen.
- 10.4** Opdrachtnemer heeft het recht haar tarieven en abonnementsprijzen op 1 januari van ieder jaar te verhogen met een percentage gelijk aan de CPI-index over het verstreken jaar, zonder dat Opdrachtgever daaraan het recht kan ontnemen de overeenkomst tussentijds te ontbinden.
- 11. Informatie en medewerking**
- 11.1** De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet of niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of met onmiddellijke ingang tussentijds op te zeggen zonder dat de Opdrachtgever daaraan het recht kan ontnemen reeds betaalde bedragen als onverschuldigd betaald terug te vorderen. Opdrachtnemer heeft voorts het recht de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 11.2** Opdrachtgever verplicht zich ervoor te zorgen dat de door hem aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens in alle opzichten correct en niet misleidend zijn. Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer onverwijld in kennis te stellen van wijzigingen van die gegevens.
- 11.3** Indien Opdrachtnemer de werkzaamheden verricht ten kantore van de Opdrachtgever, draagt de Opdrachtgever zorg voor adequate kantoorfaciliteiten.

12. Inschakeling derden

- 12.1** Het is Opdrachtnemer toegestaan om bij de uitvoering van de overeengekomen diensten ,indien nodig, gebruik te maken van derden, waaronder mede begrepen worden zuster-, dochter - of moedervennootschappen. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens bedongen voor deze derden.
- 12.2** Indien Opdrachtnemer externe deskundigen inschakelt, waaronder begrepen bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen, re-integratiebureaus, et cetera, zal zij daarbij zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende externe deskundige(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe deskundigen.
- 12.3** Tenzij anders overeengekomen geschiedt inschakeling van externe deskundigen namens en voor rekening en risico van Opdrachtgever. De kosten van de externe deskundige(n) worden direct gefactureerd aan dan wel doorbelast aan Opdrachtgever, tenzij deze kosten uitdrukkelijk onderdeel zijn van het overeengekomen tarief of de overeengekomen abonnementsprijs.
- 12.4** Opdrachtnemer is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de overeengekomen diensten ingeschakelde derden die niet zijn aan te merken als externe deskundige in de zin van het hiervoor in artikel 12.2 bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus, medewerkers van dochterondernemingen/ zusterondernemingen et cetera.
- 12.5** De Opdrachtnemer online diensten worden gehost op het platform van Keylane Hosting B.V. te Utrecht. Voor de borging van de veiligheid van Opdrachtnemer online diensten zijn met en door Keylane Hosting B.V. uitgebreide beveiligingsmaatregelen getroffen en vastgelegd. Keylane Hosting B.V. maakt gebruik van een volledig gecontroleerde en beveiligde ISO/IEC 27001:2013 en ISAE3402 gecertificeerde private cloud-omgeving, in speciaal daarvoor ingerichte datacentra.
- 12.6** De Opdrachtnemer loon diensten worden gehost op het platform van Nmbrs B.V. te Amsterdam. Voor de borging van de veiligheid van Opdrachtnemer loon diensten zijn met en door Nmbrs B.V. uitgebreide beveiligingsmaatregelen getroffen en vastgelegd. Nmbrs B.V. maakt gebruik van een volledig gecontroleerde en beveiligde ISAE3402 type II gecertificeerde private cloud-omgeving, in speciaal daarvoor ingerichte datacentra. Nadere informatie te vinden op: www.nmbrs.com/nl/security.
- 12.7** De Opdrachtnemer arbo diensten worden gehost op het platform van BlueVi B.V. te Nieuwegein. Voor de borging van de veiligheid van de Opdrachtnemer arbo diensten zijn met en door BlueVi uitgebreide beveiligingsmaatregelen getroffen en vastgelegd. BlueVi maakt gebruik van een volledig gecontroleerde en beveiligde ISO 27001:2013 en ISAE3000 gecertificeerde private cloud-omgeving, in speciaal daarvoor ingerichte datacentra.

13. Geheimhouding

- 13.1** Opdrachtnemer zal alle informatie betreffende het bedrijf en de bedrijfsvoering door de wederpartij, de arbeidsomstandigheden en alle overige informatie die zij verkrijgt bij de uitvoering van haar diensten, vertrouwelijk behandelen en er voor zorgdragen dat deze informatie niet door derden kan worden ingezien of in handen van derden kan geraken, indien en voor zover Opdrachtnemer rechtens gehouden is bedoelde informatie aan derden te verstrekken.
- 13.2** Tevens zal Opdrachtnemer genoemde gegevens slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn bestemd en waarvoor de opdracht is verstrekt.
- 13.3** De Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de door Opdrachtnemer gegarandeerde geheimhoudingsplicht niet kan worden gegarandeerd ten aanzien van aan of door de cliënt per e-mail of mobiele telefoon verstrekte informatie.

13.4 De voor of namens Opdrachtnemer werkzame medewerkers zijn indien en voor zover van toepassing onderworpen aan het voor hen geldende beroepsgeheim.

14. Intellectueel eigendom

14.1 Opdrachtnemer en haar licentiegevers zijn exclusief rechthebbende(n) op alle onderdelen van de diensten, waaronder begrepen het geheel van intellectuele eigendomsrechten (daaronder begrepen: auteursrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, databankrechten, modelrechten domeinnamen en andere i.e. rechten) en functionaliteit daarin. Opdrachtgever krijgt daarop generlei rechten behoudens zoals uitdrukkelijk beschreven in deze voorwaarden en/of de overeenkomst. Het is niet toegestaan om auteursrechtelijke werken, handelsnamen, logo's, grafische vormgevingen, software of enige andere i.e. rechten van de website www.felixxwerkt.nl en onderliggende websites en/of aangeboden diensten/producten, te wijzigen, te kopiëren, op andere wijze te (her) gebruiken, na te maken of te verwijderen. Het is eveneens niet toegestaan om op enige andere wijze schade te berokkenen aan de i.e. rechten van Opdrachtnemer of ongerechtvaardigd voordeel te trekken uit de reputatie van Opdrachtnemer en/of aan haar gelieerde bedrijven.

14.2 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever binnen het kader van dit artikel 14.2 tegen vorderingen die zijn gebaseerd op de onderbouwde bewering van een derde partij dat het gebruik van de diensten door opdrachtgever binnen het kader van de overeenkomst inbreuk maakt op in Nederland geldende auteursrechten. Binnen dat kader zal Opdrachtnemer alle schadevergoedingen voldoen die worden opgelegd bij in kracht van gewijsde gegaan vonnis (of vanwege een door Opdrachtnemer overeengekomen schikking in der minne), mits opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld op gedetailleerde wijze schriftelijk informeert, Opdrachtnemer toestaat de leiding te nemen in de verdediging en/of daarmee samenhangende schikking onderhandelingen, en opdrachtgever zijn adequate medewerking en gerelateerde volmachten verleent aan Opdrachtnemer. In geval van voornoemde aanspraken van derden kan Opdrachtnemer zo nodig de diensten of enig deel daarvan vervangen of wijzigen, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, in welk geval Opdrachtnemer de reeds door opdrachtgever betaalde Vergoeding(en) voor nog niet-verrichte diensten op pro rata basis zal terugbetalen. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor enige schikking buiten rechte welke zij niet schriftelijk heeft goedgekeurd (welke goedkeuring redelijkerwijs zal worden gegeven). In geval van dergelijke vorderingen van derde partijen, heeft Opdrachtnemer, naar eigen keuze, het recht (een deel of het geheel van) de diensten aan te passen of te vervangen, of de desbetreffende overeenkomst te beëindigen tegen restitutie van de Vergoedingen voor het deel dat Opdrachtnemer daarvoor nog een diensten heeft verleend.

14.3 Indien de Opdrachtgever een inbreuk door een derde constateert op de intellectuele eigendomsrechten door een derde, dient zij dit binnen 3 werkdagen na constatering schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.

14.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor een inbreuk op rechten van derden, tenzij het een door haar gepleegde inbreuk betreft op rechten waarvan het bestaan algemeen bekend of aan Opdrachtnemer bekend was op het moment van de inbreuk.

15. Facturering en betaling

15.1 Facturering van de geleverde diensten gebeurt vooraf, tussentijds of achteraf bij het afronden van de werkzaamheden, dit zoals overeengekomen in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst.

15.2 In het geval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst geschiedt facturering van nog niet gefactureerde en wel geleverde diensten direct per datum van de beëindiging.

15.3 Het factuurbedrag dient binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum te zijn betaald, zonder recht op korting, verrekening of opschorting.

- 15.4** Eventuele bezwaren tegen enige in rekening gebrachte vergoeding dienen tijdig schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt, te weten voor de vervaldatum van de betreffende factuur, dan wel onverwijld nadat Opdrachtgever de bezwaren redelijkerwijs had kunnen ontdekken.
- 15.5** Afwijkende betalingstermijnen kunnen schriftelijk worden overeengekomen, doch bij overschrijding van deze termijnen treedt automatisch – zonder dat hiervoor enige ingebrekestelling is vereist – het bepaalde in lid 3 van dit artikel in werking.
- 15.6** Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de termijn als bedoeld in lid 3 betaalt, is – na ingebrekestelling – (1) Opdrachtgever over dat verschuldigde bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd, en (2) is Opdrachtnemer (behoudens de overige haar toekomende rechten) gerechtigd tot opschorting van de uitvoering van de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is Opdrachtgever naast de alsdan verschuldigde bedragen tevens gehouden tot volledige vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten.
- 15.7** Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer de financiële positie van een Opdrachtgever een risico voor Opdrachtnemer kan betekenen, is Opdrachtnemer gerechtigd om de betalingstermijn te bekorten en/of voorafgaand zekerheid te vragen voor betaling.
- 15.8** In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 15.9** Alle kosten, betrekking hebbende op de betaling, waaronder wissel- en bankkosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 16. Aansprakelijkheid**
- 16.1** Opdrachtnemer is jegens de wederpartij niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, voortvloeiend uit de door Opdrachtnemer geleverde diensten, behalve in geval van door de Opdrachtgever te bewijzen opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 16.2** Enig recht van Opdrachtgever op schadevergoeding ontstaat alleen indien Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen, of onverwijld nadat Opdrachtgever het ontstaan daarvan redelijkerwijs kon ontdekken, schriftelijke mededeling heeft gedaan aan opdrachtnemer.
- 16.3** Indien Opdrachtnemer aansprakelijk is voor schade, is deze aansprakelijkheid beperkt tot directe schade. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, gederfde winst of andere vormen van indirecte schade, hoe ook genaamd.
- 16.4** De eventuele totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever, uit welke hoofde dan ook, is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat Opdrachtnemer Opdrachtgever uit hoofde van (het betreffend deel van) de betreffende overeenkomst over de periode van twaalf (12) maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt, heeft gefactureerd en die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is voldaan. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan het bedrag of de bedragen dat/die onder de door Opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval wordt/worden uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat in het betreffende geval uit de geldende polisvoorwaarden voortvloeit. Desgevraagd zal over de inhoud van de polisvoorwaarden nadere informatie worden verschaft.
- 16.5** Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden (waaronder begrepen werknemers van de wederpartij), die zouden kunnen voortvloeien uit de door Opdrachtnemer geleverde diensten, waaronder begrepen aanspraken met betrekking tot inbreuken door Opdrachtnemer op intellectuele eigendomsrechten.

- 16.6** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook welke voortvloeit uit fouten in de door Opdrachtnemer gebruikte software of andere computerapparatuur tenzij deze schade door Opdrachtnemer kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 16.7** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het feit dat de werkgever of een (ex)werknemer door Opdrachtnemer mondeling of schriftelijk verstrekte adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.
- 16.8** In geval van mondelinge informatie en/of verzoeken is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit misverstanden of onjuist overgekomen informatie.
- 16.9** In geval Opdrachtnemer arbodienstverlening overneemt/voortzet van Opdrachtgever en daarbij lopende ziektegevallen overneemt van de voormalige arbodienstverlener van de Opdrachtgever, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor eventuele schade die is ontstaan door een handelen of nalaten ten aanzien van deze ziektegevallen, indien dit handelen of nalaten zich heeft voorgedaan in de periode vóór overname.
- 16.10** Opdrachtgever is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor hij Opdrachtnemer aansprakelijk wil stellen.
- 17. Voorziening in geval van onverbindendheid**
- 17.1** Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverbindend blijken te zijn, dan blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht.
- 17.2** Opdrachtnemer verbindt zich om de niet-verbindende bepaling(en) te vervangen door zodanige bepalingen, die wel verbindend zijn en zo min mogelijk, gelet op het doel en de strekking van deze Algemene Voorwaarden, afwijken van de niet-verbindende bepalingen. Opdrachtnemer is gerechtigd de inhoud van deze Algemene Voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Opdrachtnemer tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarde. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van Algemene Voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door Opdrachtnemer genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.
- 18. Bescherming persoonsgegevens**
- 18.1** Door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens zullen door Opdrachtnemer niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover Opdrachtnemer op grond van de wet of de openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 18.2** Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand te verwijderen.
- 19. Overmacht**
- 19.1** Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Opdrachtnemer redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Opdrachtnemer ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

19.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Opdrachtnemer geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerder en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van Opdrachtnemer kan worden gevergd.

20. Klachten

20.1 Indien een Opdrachtgever klachten heeft over de dienstverlening van Opdrachtnemer, dient hij deze onmiddellijk schriftelijk aan de directie van Opdrachtnemer mede te delen.

20.2 Opdrachtnemer zal binnen 14 dagen inhoudelijk op een klacht reageren.

21. Geschillen

21.1 Op alle rechten, verplichtingen, offertes en overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

21.2 Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst, waarop de onderhavige voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, of van een nadere overeenkomst welke van zodanige overeenkomst uitvloeisel mocht zijn, daaronder begrepen de uitvoering van zulk een overeenkomst, ongeacht of een van beide partijen een geschil aanwezig acht, zullen, voor zover behorende tot de competentie van de rechtbank, worden beslecht door de rechtbank van het Arrondissement waarin zich de hoofdvestiging van Opdrachtnemer bevindt.

21.3 Ook is Opdrachtnemer aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.003150. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever mits zijnde een particulier of een klein zakelijk ondernemer, worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijk rechter. Ook na een uitspraak van de Geschillencommissie staat de weg naar de burgerlijk rechter nog open.

21.4 In het geval de inhoud van de schriftelijk tussen en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze Algemene Voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

22. Verval van recht

22.1 Klachten met betrekking tot door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van Opdrachtnemer, te worden ingediend bij Opdrachtnemer. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichting van Opdrachtgever op.

22.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde ook in verband met door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

23. Datum

23.1 Deze gewijzigde voorwaarden zijn vastgesteld op 08-11-2022.

24. Disclaimer

24.1 Opdrachtnemer is in de mogelijkheid een vertaalde Engelse versie van de Algemene Voorwaarden te leveren. In het geval van een betekenisconflict tussen de Nederlandse versie en de Engelse versie van de Algemene Voorwaarden prevaleert de Nederlandse versie.