

Algemene voorwaarden Hetty Wennekendonk

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- a. Hetty Wennekendonk: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Hetty Wennekendonk gevestigd aan Klompstraat 14 te (7311 CP) Apeldoorn, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 08203971;
- b. klant: de rechtspersoon in opdracht van wie Hetty Wennekendonk producten levert en/of diensten verricht, dan wel met wie Hetty Wennekendonk een overeenkomst aangaat;
- c. overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Hetty Wennekendonk en de klant tot stand komt en elke wijziging of aanvulling daarop.

Artikel 2 Algemeen

Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Hetty Wennekendonk en de klant waarop Hetty Wennekendonk deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk of elektronisch (per e-mail) is afgeweken.

De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Hetty Wennekendonk, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.

Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Hetty Wennekendonk en de klant zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

Hetty Wennekendonk is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de klant schriftelijk of elektronisch binnen 30 dagen worden bevestigd. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Hetty Wennekendonk opgegeven eisen en specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Hetty Wennekendonk haar aanbieding baseert.

Indien een opdracht op basis van nacalculatie wordt geoffreerd, dienen de geoffreerde prijzen slechts als richtprijs, de daadwerkelijk door Hetty Wennekendonk gemaakte kosten zullen worden doorberekend.

Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Hetty Wennekendonk daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand.

Een samengestelde prijsopgave verplicht Hetty Wennekendonk niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Kennelijke fouten of vergissingen op de websites en in folders of publicaties binden Hetty Wennekendonk niet.

Hetty Wennekendonk heeft het recht om onder opgave van redenen opdrachten niet te accepteren.

Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant de aanbieding of offerte van Hetty Wennekendonk schriftelijk of elektronisch heeft aanvaard, dan wel op het moment dat Hetty Wennekendonk feitelijk begint met de uitvoering.

Hetty Wennekendonk is in geen geval gehouden een aanvang te nemen met het uitvoeren van de overeenkomst, alvorens de klant de opdrachtbevestiging voor akkoord aan Hetty Wennekendonk heeft geretourneerd.

Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst

Alle verbintenissen van Hetty Wennekendonk voortvloeiende uit de overeenkomst zijn inspanningsverbintenissen.

Hetty Wennekendonk zal de werkzaamheden voortvloeiend uit de overeenkomst naar beste vermogen en als zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren.

Hetty Wennekendonk is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de overeenkomst indien de klant de door Hetty Wennekendonk verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze als door Hetty Wennekendonk gewenst, heeft verstrekt. Extra kosten, ontstaan doordat de klant de verlangde gegevens en informatie niet, niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft verstrekt, komen voor rekening van de klant.

Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Hetty Wennekendonk de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk of elektronisch heeft goedgekeurd.

Artikel 6 Verplichtingen van de klant

De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, apparatuur of ruimtes, waarvan Hetty Wennekendonk aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn.

Indien de klant programmatuur, telecommunicatiefaciliteiten, websites, materialen, databanken of gegevens op een informatiedrager aan Hetty Wennekendonk ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Hetty Wennekendonk voorgeschreven specificaties. Hetty Wennekendonk is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Hetty Wennekendonk.

De klant is gehouden Hetty Wennekendonk onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

De klant draagt er zorg voor dat de medewerkers van de organisatie van de klant die bij de werkzaamheden betrokken zijn, tijdig beschikbaar zijn.

De klant dient zich te onthouden van gedragingen welke het voor Hetty Wennekendonk onmogelijk maakt de opdracht naar behoren uit te voeren.

Indien door de klant of door Hetty Wennekendonk ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de klant of een door de klant aangewezen locatie, draagt de klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

Hetty Wennekendonk gaat ervan uit dat de klant al zijn wettelijke verplichtingen nakomt.

De klant vrijwaart Hetty Wennekendonk voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de klant toerekenbaar is.

Indien de klant niet aan zijn verplichting heeft voldaan verwoord in dit artikel, heeft Hetty Wennekendonk het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.

Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst

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.

Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Hetty Wennekendonk zal de klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Hetty Wennekendonk de klant hierover van tevoren inlichten. Overigens zal Hetty Wennekendonk geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Hetty Wennekendonk kunnen worden toegerekend.

Artikel 8 Oplevering en leveringstermijn

De door Hetty Wennekendonk opgegeven levertijden zijn niet als fatale termijn te beschouwen.

In een geval dat enig door haar geoffreerde, dan wel bevestigde, termijn van levering en/of oplevering overschreden wordt, kan daarvan aan Hetty Wennekendonk slechts een verwijt worden gemaakt voor zover een dergelijke overschrijding aan haar doen en/of laten valt toe te schrijven.

In het geval dat een door Hetty Wennekendonk met de klant overeengekomen leveringstermijn wordt overschreden tengevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven of ten gevolge van een gebeurtenis, zoals verder omschreven in artikel 19 van deze algemene voorwaarden, wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij tengevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.

Artikel 9 Honorarium en reiskosten

Het honorarium zal worden vastgesteld op grond van de tarieven van Hetty Wennekendonk. Alle door Hetty Wennekendonk opgegeven tarieven zijn in euro's exclusief btw. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke tarieven van Hetty Wennekendonk, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend tarief is overeengekomen.

In geval van een van te voren vastgesteld vast honorarium is Hetty Wennekendonk gerechtigd dit overeengekomen honorarium te 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 Hetty Wennekendonk, dat in redelijkheid niet van Hetty Wennekendonk mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.

De klant is in geval van een prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen 3 maanden na het aangaan van de overeenkomst. De klant is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.

Hetty Wennekendonk zal de klant het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk of elektronisch kenbaar maken. Hetty Wennekendonk zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

Indien met de klant is overeengekomen dat de klant de reiskosten van Hetty Wennekendonk vergoedt, bedragen de reiskosten € 0,28 per kilometer exclusief btw vanuit en naar Apeldoorn.

Artikel 10 Facturatie

Hetty Wennekendonk is gerechtigd om periodiek te factureren. En tevens gerechtigd om de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

Indien een vaste prijs of voor de te verrichten werkzaamheden een vast honorarium is overeengekomen, zal aan de klant:

- a. 8 dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging het gehele factuurbedrag in rekening worden gebracht; of
- b. 8 dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging 50% van het factuurbedrag in rekening worden gebracht en 50% na de oplevering dan wel afronding van de overeengekomen werkzaamheden.

Artikel 11 Betaling

Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum, op een door Hetty Wennekendonk aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd.

Indien de klant in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 30 dagen, dan is de klant in verzuim. De klant is dan wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Indien de klant na aanmaning en ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Hetty Wennekendonk de vordering uit handen geven, in welk geval de klant naast het dan verschuldigde totale bedrag en de wettelijke rente tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Hetty Wennekendonk op de klant onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 12 Rechten van intellectuele eigendom

Hetty Wennekendonk behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 13 Klachten en verjaring

Klachten behoren binnen 10 dagen nadat de klacht is ontdekt of redelijkerwijs ontdekt had kunnen zijn, door de klant bij Hetty Wennekendonk te zijn ingediend, indien dit niet geschiedt, wordt geacht dat de klant het geleverde onvoorwaardelijk heeft geaccepteerd. Bij zichtbare gebreken dient de klant de gebreken onmiddellijk bij aflevering en/of oplevering

te melden aan Hetty Wennekendonk, indien dit niet geschiedt, wordt geacht dat de klant het geleverde onvoorwaardelijk heeft geaccepteerd.

Indien een klacht gegrond is, zal Hetty Wennekendonk de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Hetty Wennekendonk slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15 van deze algemene voorwaarden.

Alle aanspraken jegens Hetty Wennekendonk die niet binnen 2 jaar na hun ontstaan schriftelijk bij Hetty Wennekendonk zijn ingediend, vervallen door verjaring.

Artikel 14 Ontbinding en opschorting

Hetty Wennekendonk is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

Hetty Wennekendonk is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten, indien:

- a. na het sluiten van de overeenkomst Hetty Wennekendonk ter kennis gekomen omstandigheden goede grond te vrezen geeft dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond te vrezen bestaat dat de klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
- b. de klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid (nog) niet is verstrekt of onvoldoende is.

Voorts is Hetty Wennekendonk bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden 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 gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

Hetty Wennekendonk kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:

- a. een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals onder andere verder omschreven in artikel 16 van deze algemene voorwaarden;
- b. enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.

Hetty Wennekendonk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Hetty Wennekendonk is uit gegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige

gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Hetty Wennekendonk kenbaar behoorde te zijn.

In geen geval is Hetty Wennekendonk aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat de klant het geleverde heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het is aangeschaft.

Hetty Wennekendonk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien tegen het advies van Hetty Wennekendonk in, de klant eist dat er toch bepaalde werkzaamheden doorgang moeten vinden.

Materiële schade alsmede alle andere schade aan computers, netwerken, centrales en hard- en software ten gevolge van aansluiting op het internet of het gebruik van internet kan Hetty Wennekendonk nimmer worden aangerekend.

Indien Hetty Wennekendonk aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Hetty Wennekendonk in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.

Hetty Wennekendonk is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Hetty Wennekendonk is tegenover de klant slechts aansprakelijk voor de schade die deze lijdt als rechtstreeks gevolg van tekortkomingen door Hetty Wennekendonk bij het uitvoeren van de overeenkomst begaat, indien en voor zover deze tekortkomingen onder normale omstandigheden, bij normale vakkennis en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van vakuitoefening vermeden hadden kunnen worden; één en ander behoudens de in de voorgaande leden van dit artikel omschreven beperkingen.

Artikel 16 Overmacht

Van overmacht aan de zijde van Hetty Wennekendonk is onder andere sprake indien Hetty Wennekendonk verhinderd wordt haar verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, revolutie, molest, brand, waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen, in- en uitvoerbelemmeringen, defecten aan door de klant verstrekte materialen (waaronder wordt begrepen computers en andere telecommunicatiemiddelen), niet-beschikbaarheid van door de klant verstrekte materialen (waaronder wordt begrepen computers en andere telecommunicatiemiddelen), werkstaking, blokkades, bedrijfsbezetting, onvervangbare werknemers, transportmoeilijkheden als gevolg van weersomstandigheden en verkeersstoring, alles zowel in het bedrijf van Hetty Wennekendonk als in het bedrijf van de klant als in het bedrijf van derden die bij de overeenkomst zijn betrokken.

Wanneer de overmachtssituatie aan de zijde van Hetty Wennekendonk langer dan 2 maanden heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden.

Voor zover Hetty Wennekendonk ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Hetty Wennekendonk gerechtigd het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De klant is gehouden deze facturen te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 17 Vrijwaring

De klant vrijwaart Hetty Wennekendonk voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Hetty Wennekendonk toerekenbaar is. Indien Hetty Wennekendonk uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de klant gehouden Hetty Wennekendonk zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Hetty Wennekendonk, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Hetty Wennekendonk en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de klant.

Artikel 18 Geheimhouding

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. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, Hetty Wennekendonk gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Hetty Wennekendonk zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Hetty Wennekendonk niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Hetty Wennekendonk beschikt over een gedragscode maar tekent bij voorkeur de gedragscode en geheimhoudingsverklaring van de klant.

Artikel 19 Slotbepalingen

De rechten en verplichtingen die uit de overeenkomsten gesloten met Hetty Wennekendonk voor de klant voortvloeien, zullen noch gedeeltelijk noch in hun geheel op derden kunnen worden overgedragen, zonder de voorafgaande en schriftelijke of elektronische toestemming van Hetty Wennekendonk.

Hetty Wennekendonk behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde voorwaarden op de bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren.

Hetty Wennekendonk zal de wijziging tijdig bekend maken en de wijzigingen treden 30 dagen na schriftelijke bekendmaking in werking.

Indien de klant de wijziging niet accepteert, kan hij de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst ontbinden, behoudens eventuele financiële verplichtingen van de klant.

Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Op elke overeenkomst tussen Hetty Wennekendonk en de klant is Nederlands recht van toepassing.