

Algemene Voorwaarden

Versie 1.1 (juni 2019)

Algemeen

Dit zijn de algemene voorwaarden van The Enablers B.V. (Opdrachtnemer). Het adres van The Enablers B.V. is Helmgras 10, 3893 HH, Zeewolde, met het KvK-nummer 69264139.

Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen via info@the-enablers.nl, +31(0)85 130 64 62 of per post: The Enablers B.V., Helmgras 10, 3893 HH Zeewolde.

The Enablers B.V. heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. U stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden op de opdracht van toepassing zal zijn. Partijen kunnen afwijkende afspraken schriftelijk vastleggen.

1. Definities

- 1.1. In de algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
 - a. Opdrachtgever: de gebruiker van de dienstverlening waarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn;
 - b. Opdrachtnemer: The Enablers B.V. of derden die ten behoeve van de opdracht door haar worden ingezet en in deze de dienstverlening of het product levert;
 - c. Partijen: Opdrachtgever, Opdrachtnemer (en eventuele derden ingezet ten behoeve van de Opdracht);
- 1.2. Overeenkomst(en): elke wederzijdse acceptatie, digitaal, schriftelijk of per e-mail bevestigd, betreffende de levering van producten en/of diensten door Opdrachtnemer of hieruit voortvloeiende andere verplichtingen (zoals betaling) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- 1.3. Opdracht(en): schriftelijke of per e-mail bevestigde acceptatie van een offerte van Opdrachtnemer door Opdrachtgever;
- 1.4. Offerte(s): schriftelijke of per e-mail in Pdf-formaat verstuurde prijsopgaaf en aanbieding van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;
- 1.5. Werkzaamheden: de werkzaamheden die door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever worden uitgevoerd;
- 1.6. Handelsnaam: The Enablers B.V.. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op deze Handelsnaam. Ook de navolgende handelsnamen vallen onder dit begrip:
 - a. The Enablers;
 - b. &ablers;
- 1.7. Site / Website: www.the-enablers.nl. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder gebruik van de Website en alle subdomeinen. Ook de navolgende domeinnamen vallen onder dit begrip, inclusief de subdomeinen:
 - a. EnablingManagement.nl;
 - b. EnablingManagement.com;
 - c. EnablingManagement.eu;

- d. N-ablers.com;
- e. N-ablers.eu;
- f. N-ablers.nl;
- g. The-Enablers.eu;
- h. The.Enablers.nl;
- i. The-Enablers.org;
- j. Theenablers.nl;
- k. VirtueleServicedesk.nl;

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en opdracht tussen Opdrachtnemer en u (**Opdrachtgever**). Opdrachtnemer zal deze algemene voorwaarden op verzoek kosteloos aan u toezenden. Zij zijn ook beschikbaar op www.the-enablers.nl/algemenevoorwaarden;
- 2.2. Algemene voorwaarden van Opdrachtgever c.q. derden zijn voor Opdrachtnemer niet bindend en niet van toepassing zo lang hier niet schriftelijk of per e-mail aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer van af is gweken (op verzoek van Opdrachtgever);
- 2.3. Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever niet schriftelijk is afgeweken in Offerte en Overeenkomst, zijn alle artikelen uit deze algemene voorwaarden en de algemene voorwaarden als zodanig van toepassing op elke Offerte, Overeenkomst, Opdracht of factuur tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- 2.4. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan eventuele, op enig moment overeengekomen, afwijkingen op deze algemene voorwaarden voor toekomstige Overeenkomsten;
- 2.5. De algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Opdrachtnemer voor de uitvoering voor Opdrachtgever, waarbij derde partijen dienen te worden betrokken;
- 2.6. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor en van toepassing op werkzaamheden door medewerkers en directie van Opdrachtnemer;
- 2.7. 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. Opdrachtnemer 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;
- 2.8. 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;
- 2.9. 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;
- 2.10. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen;

- 2.11. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan;

3. Offertes, aanbiedingen en acceptatie

- 3.1. Alle Offertes/aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de Offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de Offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product of de dienst, waarop de Offerte of de aanbieding betrekking heeft, in de tussentijd niet meer beschikbaar is;
- 3.2. Als opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens verstrekt op basis waarvan Opdrachtnemer een Offerte/aanbieding verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan dat deze gegevens kloppen en zal Opdrachtnemer de Offerte hierop baseren;
- 3.3. Alle Offertes/aanbiedingen van Opdrachtnemer hebben een geldigheid van 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de Offertes/aanbiedingen gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail binnen 30 dagen is bevestigd;
- 3.4. Opdrachtnemer kan niet aan zijn Offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offertes of aanbiedingen, danwel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat;
- 3.5. De in een Offerte of aanbieding 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;
- 3.6. Indien de Opdracht/aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de Offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft;
- 3.7. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs;
- 3.8. Aanbiedingen en/of (gecombineerde) (prijz)kortingen gelden niet automatisch voor toekomstige Offertes en Opdrachten;
- 3.9. Een Overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen wanneer de door Opdrachtnemer opgestelde Offerte/aanbieding schriftelijk of per e-mail door Opdrachtgever is bevestigd, danwel met levering van producten of uitvoering van dienstverlening een aanvang is gemaakt. In het laatste geval zal Opdrachtnemer altijd het recht hebben de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien en voor zo lang als de schriftelijke of per e-mail vastgelegde bevestiging door Opdrachtgever uitblijft. Reeds gemaakte kosten zullen in zulks geval op basis van nacalculatie bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer overeenkomstig het bepaalde in artikel 9 van deze algemene voorwaarden;
- 3.10. Alle aanduidingen in Offertes/aanbiedingen en/of Overeenkomsten en bijlagen behorende bij deze Offertes/aanbiedingen en Overeenkomsten; zoals afbeeldingen, tekeningen, capaciteiten, responsetijden, rendementen, terugverdienindicaties, doorlooptijden en verbeter potentiëlen, gelden slechts bij benadering. Aan deze aanduidingen kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend;

4. Prijs

- 4.1. Indien Opdrachtnemer met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de 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;
- 4.2. Opdrachtnemer heeft wel de verplichting Opdrachtgever binnen 30 kalenderdagen schriftelijk danwel per e-mail op de hoogte te stellen van deze wijziging en wat hiervan de grondslag/reden is;
- 4.3. 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 de Opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij Opdrachtnemer:
 - a. Alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren;
 - b. Indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Opdrachtnemer 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;

5. Betaling en incassokosten

- 5.1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Opdrachtnemer aangegeven. Opdrachtnemer is gerechtigd om periodiek te factureren;
- 5.2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is;
- 5.3. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag;
- 5.4. Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan;

- 5.5. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De 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;
- 5.6. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke (incasso)kosten (BIC) worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd;
- 5.7. De volledige vordering van Opdrachtnemer op Opdrachtgever is onmiddellijk opeisbaar als:
- Opdrachtgever een betalingstermijn overschrijdt;
 - Opdrachtgever failliet is of in surseance van betaling;
 - Opdrachtgever (vennootschap) ontbonden of geliquideerd wordt;
 - Opdrachtgever (natuurlijk persoon) onder curatele wordt gesteld of overlijdt;

6. Contractduur

- 6.1. De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen;
- 6.2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden 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 de Opdrachtgever Opdrachtnemer derhalve schriftelijk, middels aangetekend schrijven, in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst;

7. Uitvoering en uitvoeringstermijn

- 7.1. Opdrachtnemer 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;
- 7.2. Opdrachtnemer 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;
- 7.3. Indien door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de Opdracht Werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten;
- 7.4. Levering geschiedt af bedrijf van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of

- waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking staan;
- 7.5. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren;
 - 7.6. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd;
 - 7.7. 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;
 - 7.8. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer 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 de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens;
 - 7.9. 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 de 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. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de Overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering;
 - 7.10. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan;

8. Wijziging opdracht

- 8.1. Als tijdens de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de inhoud van de opdracht te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen dat in onderling overleg doen;
- 8.2. Opdrachtnemer kan de overeengekomen prijs verhogen of verlagen. Opdrachtnemer zal (als het mogelijk is) daarvan vooraf een prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de opdracht kan ook de opgegeven termijn van uitvoering veranderen. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Opdracht, prijs en uitvoeringstermijn;
- 8.3. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is

gegeven door de binnen Opdrachtnemer bevoegde persoon en de 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 Opdrachtnemer op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren;

- 8.4. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer 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;

9. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging

- 9.1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de 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 de Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
- 9.2. Voorts is Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer kan worden gevergd;
- 9.3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst;
- 9.4. Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan;
- 9.5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan;
- 9.6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht;
- 9.7. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen 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 Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De

Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft;

- 9.8. 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 de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken (vennootschap) danwel onder curatele wordt gesteld of overlijdt (natuurlijk persoon), staat het Opdrachtnemer vrij om de Overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of Overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar;
- 9.9. Indien de 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 de Opdrachtgever in rekening worden gebracht;

10. Overmacht

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

11. Eigendomsvoorbehoud

- 11.1. Het door in het kader van de overeenkomst Opdrachtnemer geleverde blijft eigendom van Opdrachtnemer totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen;

- 11.2. Het door Opdrachtnemer geleverde, dat ingevolge lid 1 van dit artikel onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. Noch is Opdrachtgever bevoegd het geleverde ter beschikking te stellen aan derden. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren;
- 11.3. De Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Opdrachtnemer veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever verplicht om Opdrachtnemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen;
- 11.4. Voorts verplicht de 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 Opdrachtnemer ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Opdrachtnemer gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de Opdrachtgever zich er jegens Opdrachtnemer bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn;
- 11.5. Voor het geval Opdrachtnemer zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Opdrachtnemer zich bevinden en deze terug te nemen;

12. Garanties

- 12.1. De door Opdrachtnemer 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 de Opdrachtgever zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. Opdrachtnemer kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te leveren zaken of uit te voeren werkzaamheden;
- 12.2. De in lid 1 van dit artikel genoemde garantie geldt voor een periode van 1 jaar na levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders zijn overeengekomen. Indien de door Opdrachtnemer 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;
- 12.3. 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 de Opdrachtgever en/of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, de Opdrachtgever of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht danwel 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. De Opdrachtgever komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Opdrachtnemer geen invloed op kan

uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen) et cetera;

13. Onderzoek en reclames

- 13.1. 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 de 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 Opdrachtnemer te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken;
- 13.2. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij Opdrachtnemer Opdracht gegeven heeft;
- 13.3. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling;
- 13.4. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Opdrachtnemer de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan danwel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door de Opdrachtgever, ter keuze van Opdrachtnemer, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan danwel vervangende vergoeding daarvoor aan de Opdrachtgever voldoen;
- 13.5. In geval van vervanging is de Opdrachtgever gehouden om de vervangen zaak aan Opdrachtnemer te retourneren en de eigendom daarover aan Opdrachtnemer te verschaffen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft;
- 13.6. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever;
- 13.7. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden;

14. Verjaringstermijn

- 14.1. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derden, één jaar;

15. Aansprakelijkheid

- 15.1. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld;

- 15.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens;
- 15.3. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de Opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, danwel met een maximum van € 25.000,00;
- 15.4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval;
- 15.5. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade;
- 15.6. 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 Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;
- 15.7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer of zijn leidinggevende ondergeschikten;

16. Vrijwaring

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

17. Intellectuele eigendom

- 17.1. Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van de Overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht;
- 17.2. Opdrachtnemer behoudt alle rechten op door hem gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur, creaties en de hierop betrekking hebbende informatie. Dit geldt ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer er later nog verbeteringen zijn aangebracht;

17.3. Opdrachtgever mag de in het vorige lid genoemde zaken niet kopiëren (als dit niet voor intern gebruik is bij Opdrachtgever), aan derden tonen of ter beschikking stellen voor een ander doel anders dan waarvoor ze door Opdrachtnemer verstrekt zijn;

18. Geheimhouding

18.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer en eventuele Derden 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. Het volgende is in ieder geval vertrouwelijke informatie:

- a. Informatie die in verband staat met onderzoek en ontwikkeling, bedrijfsgeheimen of (gevoelige) bedrijfsinformatie;
- b. Persoonsgegevens zoals bedoeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WPB);
- c. Gegevens zoals bedoeld in de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);

18.2. Tenzij er een wettelijke plicht of beroepsplicht is tot bekendmaking, zal Opdrachtnemer alle informatie van Opdrachtgever, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, geheimhouden tegenover derden;

18.3. Opdrachtnemer zal de informatie die door Opdrachtgever is gegeven niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij werd verkregen, behalve als Opdrachtnemer optreedt in een procedure waarbij deze stukken van belang kunnen zijn;

18.4. Opdrachtgever zal de inhoud van overeenkomsten, opdrachtbevestigingen, offertes, rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer niet openbaar maken en ervoor zorgen dat derden de inhoud daarvan niet zien;

19. Strijdige clausule

19.1. In het geval dat deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden;

20. Toepasselijk recht en geschillen

20.1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer 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;

20.2. De rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter;

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

21. Derden

21.1. Opdrachtnemer mag werkzaamheden (deels) laten verrichten door derden. Artikelen 7:404 BW (uitvoering door bepaalde persoon), artikel 7:407 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) en 7:409 BW (overlijden van bepaalde persoon) zijn niet van toepassing;

22. Wijziging factuur-, bezoek-, vestigings- of postadres

- 22.1. Indien van de Opdrachtgever het factuur-, bezoek-, vestigings- of postadres wijzigt, dient de Opdrachtgever daaraan voorafgaand deze wijziging zo tijdig mogelijk schriftelijk of via de e-mail aan Opdrachtnemer mede te delen;

23. Onderzoek naar bestaan van rechten

- 23.1. Tot de Opdracht behoort niet het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van merk-, auteurs-, portretrechten, et cetera van derden. Ditzelfde geldt voor onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de Opdrachtgever;
- 23.2. De Opdrachtgever dient zelf na te gaan of de materialen die hij voor de uitvoering van de Werkzaamheden ter beschikking stelt, geen inbreuk maken op de merk-, auteurs-, portretrechten, et cetera van derden;

24. Vindplaats en wijziging voorwaarden

- 24.1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel;
- 24.2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Opdrachtnemer;

Consultancy, project-/interim management op het gebied van business-, enabling en facility management

25. Algemeen

- 25.1. Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever diensten zoals bedoeld onder consultancy, project-/interim management op het gebied van business-, enabling en/of facility management;
- 25.2. De artikelen en bepalingen onder het hoofdstuk "Consultancy, project-/interim management op het gebied van business-, enabling en facility management" zijn alleen van toepassing wanneer er sprake is van de levering van deze diensten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, aanvullend op de artikelen in het hoofdstuk "Algemeen";

26. Honorarium

- 26.1. Voor Overeenkomsten, Offertes/aanbiedingen waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen, gelden de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel;
- 26.2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW;
- 26.3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Opdrachtnemer, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen;
- 26.4. Eventuele kostenramingen en prijsopgaven zijn exclusief BTW;
- 26.5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 2 weken zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht;
- 26.6. Indien Opdrachtnemer met de Opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Opdrachtnemer mag prijsstijgingen doorberekenen, indien Opdrachtnemer kan aantonen dat

zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van lonen en cetera;

27. Niet-overname personeel

- 27.1. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst en gedurende een periode van 12 maanden na het einde van de Overeenkomst een natuurlijke persoon die in dienst is bij Opdrachtnemer of die door Opdrachtnemer is ingehuurd een arbeidsovereenkomst aan te bieden, in dienst te nemen of op een andere basis direct of indirect voor zich te laten werken;
- 27.2. Indien Opdrachtnemer toestemming geeft voor hetgeen bedoeld in lid 1 van dit artikel, dan kan Opdrachtnemer daar voorwaarden aan verbinden, zoals het betalen van een geldsom;

Software-as-a-Service (SaaS-oplossingen)

28. Algemeen

- 28.1. Opdrachtnemer biedt via Software-as-a-Service (SaaS) software aan. Dit betekent dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever via het internet toegang biedt tot software die door Opdrachtnemer of door Derden is ontwikkeld, waarvoor Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verkregen;
- 28.2. De artikelen en bepalingen onder het hoofdstuk “Software-as-a-Service (SaaS-oplossingen)” zijn alleen van toepassing wanneer er sprake is van gebruik van de Software (zoals hieronder bedoeld), aanvullend op de artikelen in het hoofdstuk “Algemeen”;
- 28.3. In navolging op de definities zoals gedefinieerd in artikel 1, gelden voor SaaS de navolgende definities: Software, Gebruiker(s);
- 28.4. Onder Software wordt verstaan:
 - a. eFlow: workflow management systeem;
 - b. VirtueleServicedesk: virtuele servicedesk voor Facilities-as-a-Service;
- 28.5. Onder Gebruiker(s) wordt verstaan: iedere natuurlijk persoon bij Opdrachtgever die een licentie heeft voor de Software;

29. Betaling licentiekosten van de Software

- 29.1. In aanvulling op artikel 5 geldt aanvullend dat Opdrachtnemer maandelijks Opdrachtgever zal factureren voor de geleverde Software. Er is sprake van een abonnementsvorm, welke voor een vast bedrag per maand wordt aangeboden;
- 29.2. Betaling van de maandelijks licentie- en gebruikskosten vindt vooraf plaats;
- 29.3. De prijs van het abonnement wordt maandelijks automatisch gefactureerd;
- 29.4. Een abonnement voor de Software duurt een maand. Het abonnement is na de eerste stilzwijgende verlenging maandelijks opzegbaar;

30. Gebruik en gebruiksregels van de Software

- 30.1. Opdrachtgever krijgt een licentie voor het gebruik van Software waarbij een persoonlijk account met wachtwoord wordt verstrekt conform het aantal licenties dat Opdrachtgever heeft afgenomen. Alleen de Gebruikers waarvoor persoonlijk accounts worden verstrekt, mogen gebruik maken van dit persoonlijke account;
- 30.2. Opdrachtgever mag Derden geen toegang geven tot de Software, de data binnen de Software of een (reserve)kopie van de Software;

- 30.3. Gebruiker moet accountgegevens en wachtwoord strikt geheim houden. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle handelingen die worden gedaan nadat is ingelogd met de accountgegevens en het wachtwoord. Gebruiker is niet aansprakelijk voor deze handelingen als Gebruiker bij Opdrachtnemer heeft gemeld dat een ander het wachtwoord van het persoonlijke account kent;
- 30.4. Gebruiker is verantwoordelijk voor de technische verwerking en onderhoud van uw internetverbinding, interne netwerk en alle overige IT-systemen die volgens de systeemvereisten van Opdrachtnemer nodig zijn voor het gebruik van Software;
- 30.5. Opdrachtnemer heeft het recht een persoonlijk account te blokkeren. Dit doet Opdrachtnemer als het redelijke vermoeden bestaat dat met één of meerdere persoonlijke accounts in strijd wordt gehandeld met de wet, sociale gedragsregels, deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst. Daarnaast houdt Opdrachtnemer zich het recht om andere consequenties aan dit gebruik te verbinden;
- 30.6. Gebruikers mogen de Software niet zo gebruiken dat zij daarmee de Nederlandse of andere toepasselijke wet- en/of regelgeving schenden;
- 30.7. Het is Gebruikers niet toegestaan het navolgende via de Software te verspreiden:
 - a. Pornografische filmpjes, afbeeldingen of andere media met een erotische inhoud;
 - b. Teksten of afbeeldingen die beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
 - c. Ongevraagde reclame (spam);
 - d. Foute of misleidende informatie;
 - e. Virussen, malware, spyware of andere software die bedoeld is om schade aan computers van Opdrachtnemer, andere Gebruikers en/of Derden aan te richten;
- 30.8. Het is Gebruikers niet toegestaan een account aan te maken onder naam van iemand anders of zich op andere manier voor te doen als iemand anders dan de identiteit van Gebruiker;
- 30.9. Gebruikers zullen verkregen persoonsgegevens van andere Gebruikers geheim houden conform artikel 18;
- 30.10. Het is Gebruikers niet toegestaan andere Gebruikers te benaderen voor andere commerciële doeleinden dan waarvoor de Software is bedoeld;
- 30.11. Als Gebruikers melding willen maken van een andere Gebruiker die de Software misbruikt, dient Gebruiker een bericht te sturen naar info@the-enablers.nl;

31. Uitsluiting Gebruiker(s) van de Software

- 31.1. Als Opdrachtnemer vindt dat een Gebruiker de wet overtreedt, kan Opdrachtnemer de Gebruiker (deels) uitsluiten van de Software;
- 31.2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor Gebruiker (deels) uit te sluiten wanneer Opdrachtgever niet of niet tijdig de abonnementskosten betaalt;
- 31.3. Mogelijkheden om een Gebruiker uit te sluiten van Software kunnen bestaan uit:
 - a. Het account van Gebruiker verwijderen;
 - b. Onderdelen van de Software te blokkeren;

32. Beschikbaarheid en onderhoud van de Software

- 32.1. Opdrachtnemer is verplicht er voor te zorgen dat Software gedurende de tijd dat er een Overeenkomst is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, beschikbaar te hebben, toegankelijk te hebben voor Opdrachtgever, zodoende dat Gebruikers de Software kunnen gebruiken;

- 32.2. Opdrachtnemer kan de Software (geheel of gedeeltelijk) buiten werking stellen voor onderhoud, updates en nieuwe releases. Opdrachtnemer zal zich inspannen de Software 24 uur per dag, 7 dagen in de week beschikbaar te maken. Gebruikers ontvangen 5 werkdagen voor het geplande onderhoud, nieuwe release update of bugfixes een kennisgeving. Alleen bij noodvallen zal Opdrachtnemer vooraf geen kennisgeving sturen naar Gebruikers;
- 32.3. Opdrachtnemer houdt zich het recht voor de Software te wijzigen en bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Software te wijzigen, te verwijderen en/of toe te voegen;
- 32.4. Opdrachtnemer garandeert niet dat de Software foutloos is. Gebruikers dienen Opdrachtnemer gelijk op de hoogte te brengen bij een constatering als de Software een verstoring vertoont, zoals een foutmelding of het uitvallen van een functionaliteit van de Software; U kunt dit doen door te mailen naar info@the-enablers.nl of te bellen naar +31(0)85 130 64 62. Opdrachtnemer zal vervolgens haar uiterste best doen de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen;

33. Het platform van de Software

- 33.1. Het doel van de Software is om een platform te bieden waar Gebruiker met andere Gebruikers in contact kan komen, naast de functionaliteit die zich richt op de Gebruiker zelf;
- 33.2. Opdrachtnemer is geen partij bij afspraken die Gebruikers onderling maken;
- 33.3. Opdrachtnemer is daarom niet verantwoordelijk voor de afspraken die Gebruiker met andere Gebruikers maakt;

34. Intellectuele eigendomsrechten

- 34.1. In aanvulling op artikel 17 geldt dat Opdrachtnemer (of onze licentiegevers of toeleveranciers) exclusief eigenaar zijn van alle bestaande en toekomstige eigendomsrechten, zoals auteurs-, merk-, model-, octrooirechten, broncode en knowhow, die rusten op of voortvloeien uit de Software;
- 34.2. Opdrachtgever en Gebruikers krijgen alleen recht de Software te gebruiken. Opdrachtgever noch Gebruikers kunnen aanspraak maken op de in lid 1 van dit artikel genoemde intellectuele eigendomsrechten. Het recht tot gebruik van de Software is niet exclusief en het is niet toegestaan het recht tot gebruik van de Software over te dragen of in licentie te geven;
- 34.3. Uploaden door Gebruiker binnen de Software kent de volgende verplichtingen rond intellectueel eigendom:
 - a. Gebruiker geeft Opdrachtnemer een licentie om content die Gebruiker uploadt onbeperkt te gebruiken. Deze licentie is:
 - 34.3.a.1. Niet-exclusief;
 - 34.3.a.2. Kosten- en rechtenvrij;
 - 34.3.a.3. Overdraagbaar;
 - 34.3.a.4. Wereldwijd;
 - b. Gebruiker verklaart door de Software te gebruiken dat:
 - 34.3.b.1. Gebruiker het (intellectueel) eigendom heeft over de informatie en/of media die Gebruiker uploadt binnen de Software; of;
 - 34.3.b.2. Gebruiker bevoegd is om de informatie en/of media die Gebruiker Uploadt te delen en aan Opdrachtnemer in licentie te geven;
- 34.4. Gebruiker mag de inhoud van (onderdelen van) de Software niet delen, verlopen of exploiteren, op welke manier dan ook;

35. Aansprakelijk

- 35.1. In aanvulling op artikel 15 vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer voor alle aanspraken van anderen (Derden) vanwege de data die u met behulp van de Software heeft opgeslagen, verzameld, verwerkt of tot stand heeft gebracht. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de inhoud van de data die Gebruikers binnen Software hebben opgeslagen, verzameld of verwerkt;
- 35.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door ondeskundig gebruik van de Software;
- 35.3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door verkeerde informatie binnen de data van de Software;
- 35.4. Opdrachtnemer verplicht zich zorg te dragen voor een zorgvuldige opslag van de van Gebruikers afkomstige data. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de beschadiging en/of het verliezen van de binnen Software, bij Opdrachtnemer of bij Derden opgeslagen data;

36. Conflictoplossing

- 36.1. Opdrachtnemer is niet verplicht conflicten tussen Gebruikers op te lossen. Toch zal Opdrachtnemer zich actief inzetten om te helpen bij het oplossen van conflicten tussen Gebruikers;
- 36.2. De rol die Opdrachtnemer hierbij altijd zal innemen, is deze van mediator;

37. Vrijwaring

- 37.1. In aanvulling op artikel 16 van deze algemene voorwaarden vrijwaart Gebruiker Opdrachtnemer door de Software te gebruiken voor aanspraken, vorderingen en/of (schade)vergoedingen van derden. Deze aansprakelijkheidsbeperking sluit niet de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit in het geval van kwade of bewuste roekeloosheid;

Facilities-as-a-Service

38. Algemeen

- 38.1. Opdrachtnemer biedt via Facilities-as-a-Service (FaaS) facilitaire producten en diensten aan die via pay-per-use door medewerkers van Opdrachtgever kunnen worden afgenomen. Dit betekent dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever zowel via het internet (SaaS) toegang biedt tot software die door Opdrachtnemer of door Derden is ontwikkeld, waarvoor Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verkregen, zoals bedoeld onder hoofdstuk "Software-as-a-Service (SaaS-oplossingen)" en diensten levert zoals bedoeld onder hoofdstuk "Consultancy, project-/interim management op het gebied van business-, enabling en facility management";
- 38.2. In onderstaande artikelen zijn aanvullende voorwaarden opgenomen voor FaaS. Indien deze van toepassing zijn, zijn automatisch ook de bepalingen uit de artikelen in de hoofdstukken "Consultancy, project-/interim management op het gebied van business-, enabling en facility management" en "Software-as-a-Service (SaaS-oplossingen)" van toepassing, aanvullend op de artikelen uit het hoofdstuk "Algemeen";
- 38.3. In navolging op de definities zoals gedefinieerd in artikelen 1, 13, 28, gelden voor FaaS de navolgende definities: Webshop;
- 38.4. Onder Webshop wordt verstaan: de binnen SaaS aangeboden producten en diensten die besteld kunnen worden door Gebruiker(s);

39. Betalingen

- 39.1. In aanvulling op artikel 4 geldt dat de (totale) prijs van producten en diensten die beschikbaar zijn voor de Gebruikers van Opdrachtgever in SaaS zijn aangegeven;
- 39.2. De kosten voor de geleverde producten en diensten worden opgenomen op de maandfactuur naar Opdrachtgever;
- 39.3. De betaling van de levering van deze producten en diensten geschiedt conform hetgeen omschreven in artikel 5;
- 39.4. De kosten van de levering van producten en diensten kunnen verzendkosten bevatten. Deze komen voor rekening van Opdrachtgever;

40. Leveringen

- 40.1. Opdrachtnemer en/of Derden leveren de producten af, of verrichten de diensten op het adres dat door Opdrachtgever en Gebruikers worden opgegeven bij de bestelling. Het adres is niet te wijzigen wanneer het product is verzonden of de natuurlijk persoon die de dienst verricht op locatie is. Mocht hier toch sprake van zijn dan houdt Opdrachtnemer zich het recht om hiervoor extra kosten in rekening te brengen;
- 40.2. Voor de levering van producten uit de Webshop geldt dat Gebruiker een track & trace code ontvangt van Opdrachtnemer, waarmee Gebruiker de bestelling kan volgen;
- 40.3. Opdrachtnemer of Derden doen hun best om de bestelling binnen twee werkdagen te leveren. Indien de bestelling vertraagd is, stellen wij Gebruiker hiervan per e-mail (op het e-mailadres in de persoonlijke accountgegevens binnen SaaS) en binnen de SaaS-omgeving op de hoogte. Opdrachtnemer garandeert dat de bestelling uiterlijk vijftien werkdagen na bestelling door Gebruiker zal worden ontvangen. Lukt dit onverhoopt niet, dan kan Gebruiker Opdrachtnemer verzoeken om:
 - a. Het bedrag dat Opdrachtgever voor het product betaald hebt, meteen terug te storten;
 - b. Een vervangend product (van gelijke waarde) te sturen;

41. Retour

- 41.1. Gebruiker mag het product altijd binnen veertien werkdagen, nadat gebruiker het product heeft ontvangen, terugsturen (het product moet nog verzegeld zijn). Hiervoor stelt Opdrachtnemer een retourformulier beschikbaar in de SaaS-omgeving;
- 41.2. Nadat Opdrachtnemer het product in goede orde retour heeft ontvangen, zal Opdrachtnemer het volledige aankoopbedrag binnen veertien dagen terugstorten of niet in rekening brengen op de maandfactuur naar Opdrachtgever;
- 41.3. Tijdens de termijn die Gebruiker heeft om te bedenken of hij/zij het product wil houden, moet Gebruiker zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Gebruiker mag het product alleen uitpakken en gebruiken voor zover dat nodig is om te bepalen of Gebruiker het product wil houden;
- 41.4. Producten die naar specificatie van de Opdrachtgever en/of Gebruiker zijn gemaakt, kunnen niet retour worden gezonden;

42. Aansprakelijkheid

- 42.1. Aanvullend op de voorwaarden in de artikelen 15 en 35 geldt dat Opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor de schade die veroorzaakt is door gebruik van een product. Dit geldt niet

voor schade die is ontstaan door opzet, grove nalatigheid of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer;

42.2. Het recht op schadevergoeding voor Opdrachtgever en/of Gebruiker zal in ieder geval maximaal het bedrag zijn van de waarde van het bestelde product;

43. Intellectuele eigendomsrechten

43.1. Aanvullend op de voorwaarden in de artikelen 17 en 34 geldt dat intellectuele eigendomsrechten zoals bedoeld in deze artikelen eigendom blijven van Opdrachtnemer. Het gebruik van het product door Gebruiker mag hier geen inbreuk op maken;

44. Klachtenregeling

44.1. Als Opdrachtgever en/of Gebruiker een klacht hebben over de geleverde producten en/of diensten, verneemt Opdrachtnemer dit graag zo snel mogelijk. Opdrachtgever en/of Gebruiker kunnen hun klacht zo volledig mogelijk omschreven, sturen naar info@the-enablers.nl. Opdrachtnemer zal de klacht zo snel mogelijk afhandelen, uiterlijk binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ontvangen;

44.2. Als het langer duurt om de klacht af te wikkelen, ontvangt Opdrachtgever en/of Gebruiker binnen twee werkdagen een bevestiging van de klacht en laat Opdrachtnemer weten wanneer een inhoudelijke reactie verwacht kan worden. Als de klacht tussen Opdrachtgever of Gebruiker en Opdrachtnemer onderling niet opgelost kan worden, valt deze onder de Geschillenregeling zoals omschreven in artikel 20.