

Algemene voorwaarden

Certifi · versie 02-2024

Artikel 1. Algemeen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Algemene voorwaarden: het bepaalde in dit document.
2. Opdrachtnemer: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid De Zorgstrategen B.V., gevestigd te Enschede en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 88565203', die de Overeenkomst sluit en deze Algemene Voorwaarden hanteert.
3. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, of de rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het uitvoeren van Werkzaamheden.
4. Partijen: Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk.
5. Werkzaamheden: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die door Opdrachtnemer uit anderen hoofde worden verricht. Het gaat hierbij hoofdzakelijk om werkzaamheden in het kader van begeleiding bij het opzetten van of de implementatie, dan wel de borging van, een kwaliteitssysteem, van een Information Security Management System (ISMS) of risicomanagementsysteem, het verzorgen van team-coaching/trainingen, dan wel overige werkzaamheden zoals het ondersteunen bij aanbestedingen in de zorg en/of advisering omtrent (uitkomsten van) bezoeken/bevindingen van de toezichthouder. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
6. Bescheiden: alle door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer vervaardigde stukken.
7. Overeenkomst: iedere mondelinge of schriftelijke afspraak tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarin minimaal een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden en een prijs zijn vastgesteld.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op: alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten, hoe ook genaamd, waarbij Opdrachtnemer zich verbindt of zal verbinden om Werkzaamheden te verrichten voor Opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende Werkzaamheden.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan door Opdrachtnemer derden dienen te worden betrokken. Deze derden kunnen ter afwering van hun aansprakelijkheid een direct beroep op deze Algemene Voorwaarden doen tegenover Opdrachtgever. Artikel 7:404 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Afwijkingen van, en aanvullingen op, deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van enige andere algemene voorwaarden, waaronder die van Opdrachtgever, wordt door Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. De onderliggende Overeenkomst -tezamen met deze Algemene Voorwaarden- geven de volledige afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer weer met betrekking tot de Werkzaamheden waarvoor de Overeenkomst is gesloten. Alle eerdere tussen partijen gemaakte afspraken of gedane voorstellen ter

zake komen te vervallen.

6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dient de uitleg/beoordeling plaats te vinden 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.

7. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze Algemene 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 Algemene Voorwaarden te verlangen.

8. Wanneer afzonderlijke in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen hun werking zouden verliezen, heeft dit geen consequenties voor de geldigheid van de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden. De betreffende bepaling zal komen te vervallen en worden vervangen door een door Opdrachtnemer vast te stellen nieuwe wettelijk toelaatbare bepaling.

Artikel 3. Rechts- en forumkeuze

1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook indien sprake is van een Overeenkomst met een Opdrachtgever die is gevestigd in het buitenland.

2. Alle geschillen die verband houden met Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer zijn woonplaats heeft.

3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kiezen voor een andere wijze van geschillenbeslechting.

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

Artikel 4. Aanvang en duur

1. Elke Overeenkomst komt in beginsel eerst tot stand en vangt aan op het moment dat de door Opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer retour is ontvangen en is ondertekend. De bevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte informatie. De bevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven. Indien niet met een opdrachtbevestiging is gewerkt, komt een Overeenkomst tot stand en vangt het aan op het moment van schriftelijke overeenstemming tussen de partijen.

2. Als de door Opdrachtnemer ondertekende Overeenkomst niet getekend retour is ontvangen van Opdrachtgever, wordt de Overeenkomst tussen Partijen alsnog geacht tot stand te zijn gekomen, onder toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden, op het moment dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering van de Werkzaamheden is aangevangen.

3. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de Overeenkomst met andere middelen te bewijzen.

4. Elke Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard, inhoud of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.

Artikel 5. Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn volledig vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.
2. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. 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 verblijfs-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders is aangegeven.
4. De door Opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn gebaseerd op uitvoering van de overeenkomst tijdens normale werktijden.
5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het niet in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij deze wijzigingen uitdrukkelijk en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn bevestigd.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
7. Offertes of aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.

Artikel 6. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke persoon/personen de Overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever omtrent de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer zal de Werkzaamheden naar beste vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
3. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde Werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, te laten verrichten door een door Opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van Opdrachtnemer wenselijk is.
4. 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.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
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. Indien tijdens de duur van de Overeenkomst Werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van Opdrachtgever welke niet vallen onder de Werkzaamheden waarop de Overeenkomst betrekking heeft, worden deze Werkzaamheden op grond van afzonderlijke Overeenkomsten geacht te zijn verricht.
8. Eventueel in de Overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de Werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke

termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst op. Termijnen waarbinnen de Werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk en met zoveel woorden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen is.

9. Indien Opdrachtgever in gebreke komt in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer is gehouden, is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.

Artikel 7. Verplichtingen Opdrachtnemer

1. De Opdrachtnemer vergewist zich bij het aanvaarden van een opdracht over de voor de juiste vervulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.

2. De Opdrachtnemer is gehouden om alle gegevens van Opdrachtgever vertrouwelijk te houden, voor zover deze gegevens als vertrouwelijk aan Opdrachtgever bekend zijn of voor zover Opdrachtgever redelijkerwijze kan of behoort te weten dat deze gegevens vertrouwelijk zijn.

3. De Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de uitvoering van de opdracht. De Opdrachtnemer verstrekt naar beste vermogen en tijdig desgevraagd alle inlichtingen, waaronder inlichtingen omtrent de voortgang van de uitvoering van de opdracht, veranderingen omtrent de financiële aspecten van de opdracht en de financiële gevolgen van al dan niet noodzakelijke wijziging daarvan. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever omtrent de uitvoering van de Overeenkomst.

4. De Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever te waarschuwen, indien inlichtingen en/of gegevens verstrekt door of namens Opdrachtgever of beslissingen genomen door of namens de Opdrachtgever klaarblijkelijk zodanige fouten bevatten of gebreken vertonen, dat hij in strijd met de eisen van redelijkheid en billijkheid zou handelen als hij zonder waarschuwing bij de vervulling van de opdracht daarop zou voortbouwen.

5. Opdrachtnemer draagt de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij de samenstelling van de website. Eventuele fouten of onvolledigheden leiden echter niet tot aansprakelijkheid van Opdrachtnemer.

Artikel 8. Verplichtingen Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever gedraagt zich jegens de Opdrachtnemer als een goed en zorgvuldig opdrachtgever. De Opdrachtgever is gehouden om alle gegevens van een Opdrachtnemer vertrouwelijk te houden, voor zover deze gegevens als vertrouwelijk aan de Opdrachtgever bekend zijn of voor zover de Opdrachtgever redelijkerwijs kan of behoort te weten dat deze gegevens vertrouwelijk zijn.

2. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor zowel de tijdige verstrekking als de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan de Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen, gegevens en beslissingen die nodig zijn om de opdracht naar behoren te vervullen. De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer voor aanspraken van derden ter zake van deze inlichtingen, gegevens en beslissingen.

3. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.

4. Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.

5. De uit de vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde

gegevens, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

6. De Opdrachtgever zal documenten die de Opdrachtnemer bij de vervulling van de opdracht vervaardigt, tijdig beoordelen en na goedkeuring desgevraagd waarmerken.

7. De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden, die gerelateerd zijn aan de werkzaamheden verricht uit hoofde van de opdracht van de Opdrachtnemer.

8. De Opdrachtgever voldoet tijdig aan zijn betalingsverplichting. Indien de Opdrachtgever hier niet tijdig aan voldoet staat het Opdrachtnemer vrij om zowel (indien van toepassing) de digitale omgeving 'PeerControl' als de samenwerkingsruimte binnen Microsoft Teams, af te sluiten totdat Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting voldoet.

9. Indien Opdrachtgever in gebreke komt in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer is gehouden, is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.

Artikel 9. Geheimhouding/ privacy

1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die partijen aan elkaar ter beschikking stellen en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.

2. De ter beschikking gestelde informatie wordt niet aangewend voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, tenzij hiervoor toestemming is gegeven.

3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de correcte naleving van toepasselijke nationale en buitenlandse wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

4. Indien en voor zover door Opdrachtgever (persoons)gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, is Opdrachtgever verplicht te zorgen voor een rechtsgeldige grondslag voor het delen van deze gegevens, ongeacht of het gegevens van haar eigen medewerkers, afnemers, cliënten/patiënten of derden betreft.

5. Opdrachtnemer kan door Opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies en/of onrechtmatig gebruik van gegevens en/of documenten als gevolg van foutief en/of onjuist en/of oneigenlijk gebruik van door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde digitale portalen en daaraan verbonden inloggegevens.

6. Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen, in stand houden en zonodig aanpassen om de persoonsgegevens die worden verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever te beveiligen tegen onrechtmatige handelingen van derden.

7. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden welke te herleiden zijn op de toepasselijke nationale en buitenlandse wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, en voor zover deze aanspraken te herleiden zijn naar persoonsgegevens welke door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn verstrekt.

8. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer via een digitale applicatie, zoals bijvoorbeeld Teams, met elkaar communiceren, is iedere partij zelf verantwoordelijk voor hetgeen in die applicatie wordt geüpload. Opdrachtnemer is niet gehouden te zorgen voor enige back-up van de bestanden, of voor het verzorgen van extra beveiligingsmaatregelen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle bij of door Opdrachtgever ontstane schade als gevolg van het gebruik van deze applicatie.

Artikel 10. Intellectuele eigendom

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 een Overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om zaken die voortvloeien uit de Werkzaamheden van Opdrachtnemer, al dan niet met inschakeling van derden, zonder toestemming van Opdrachtnemer aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan (hulpmiddelen van) die zaken aan derden ter hand te stellen.

Artikel 11. Honorarium/ betaling

1. Het honorarium van Opdrachtnemer kan bestaan uit een vooraf afgesproken bedrag per jaar (of andere periode), dan wel uit een vooraf afgesproken tarief per uur.
2. Als na totstandkoming van de Overeenkomst, maar voordat de Overeenkomst geheel is uitgevoerd tariefbepalende factoren, zoals lonen en/of prijzen, een wijziging ondergaan, is Opdrachtnemer gerechtigd het afgesproken tarief (al dan niet per uur) te wijzigen.
3. De gehanteerde tarieven kunnen door Opdrachtnemer jaarlijks, steeds per 1 januari van het betreffende kalenderjaar, worden geïndexeerd conform de CPI-norm (2015=100) over het afgelopen kalenderjaar.
4. De totale kosten voor Opdrachtgever bestaan uit het honorarium en de bijkomende kosten. Onder bijkomende kosten wordt onder andere verstaan: a. de ten behoeve van de opdracht gemaakte reis- en verblijfkosten; b. de kosten van het vermenigvuldigen van overeenkomsten, bestekken, tekeningen, berekeningen, rapporten e.d. door middel van lichtdrukken, fotokopiëren, printen of anderszins; c. registratiekosten en andere verschotten; d. kosten gemaakt bij de aanbesteding of aanwijzing; e. overige kosten welke gemaakt worden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Het honorarium en de bijkomende kosten worden voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst schriftelijk vastgesteld.
6. Indien Opdrachtnemer vooraf een kostenindicatie heeft afgegeven op basis van een (in overleg tussen partijen) vastgesteld aantal uren, kan het voorkomen dat gedurende de uitvoering van de Werkzaamheden blijkt dat het vooraf ingeschatte aantal uren niet voldoende is om de Werkzaamheden uit te voeren. Opdrachtnemer zal dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever mededelen, waarna partijen met elkaar in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien Opdrachtgever niet instemt met het in rekening brengen van deze extra kosten, is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, tenzij de Werkzaamheden zonder deze extra kosten alsnog conform de gemaakte afspraken uitgevoerd kunnen worden. Het bepaalde in artikel 19 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden is onverkort van toepassing.
7. De Opdrachtgever betaalt de kosten op declaratie van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen bij opdracht een betalingsschema in termijnen overeen. Dit betalingsschema kan inhouden dat bij de start van de Overeenkomst een bepaald percentage van het totaal per jaar verschuldigde bedrag verschuldigd is, waarna het resterende bedrag naar evenredigheid maandelijks in rekening wordt gebracht. Op eerste verzoek van Opdrachtnemer zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een machtiging verstrekken voor de automatische incasso van het maandbedrag.

8. Voor zover er geen betalingsschema is overeengekomen, declareert Opdrachtnemer de kosten in maandelijkse termijnen naar rato van de voortgang van de werkzaamheden.
9. Als na totstandkoming van de Overeenkomst, maar voordat de Overeenkomst geheel is uitgevoerd, tariefbepalende factoren, zoals lonen en/of prijzen, een wijziging ondergaan, heeft Opdrachtnemer het recht om eerder overeengekomen tarieven dienovereenkomstig aan te passen.
10. De Opdrachtnemer is gerechtigd een einddeclaratie in te dienen zodra zijn werkzaamheden zijn voltooid.
11. De declaratie van de Opdrachtnemer wordt enkel op verzoek van de Opdrachtgever voorzien van een specificatie.
12. De Opdrachtgever betaalt het gedeclareerde bedrag, voor zover niet anders is overeengekomen, binnen 14 dagen na de datum van de betreffende declaratie. Indien wordt gewerkt met een automatische incasso dan zal deze niet later dan op de laatste dag van de betreffende maand worden geïncasseerd.
13. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 8 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Opdrachtnemer.
14. 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.
15. Alle kosten ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering, zijn voor rekening van Opdrachtgever, ook voorzover deze kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Indien de Opdrachtgever niet een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf worden de buitengerechtelijke kosten vastgesteld op tenminste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 250,-. Indien de Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, worden de buitengerechtelijke kosten hierbij bepaald op: - 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2.500 van de vordering; - 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2.500 van de vordering; - 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5.000 van de vordering; - 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000 van de vordering; - 0,5% over het meerdere van de hoofdsom, met een maximum van € 6.775 en met een minimum van € 40. Ingeval de buitengerechtelijke incasso door een gemachtigde casu quo raadsman/raadvrouw geschiedt, worden deze bedragen vermeerderd met de door Opdrachtnemer aan zijn gemachtigde casu quo raadsman/raadvrouw over de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigde omzetbelasting.
16. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze (aanvullende) zekerheid stelt in een door Opdrachtnemer te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit welken hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
17. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers, voorzover de Werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

18. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer een afspraak met elkaar hebben gepland en Opdrachtgever verschijnt niet (fysiek of digitaal) op deze afspraak, zonder deze afspraak minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen, is Opdrachtgever een vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd van 75% van het uurtarief van de medewerker van Opdrachtnemer waar de afspraak mee stond gepland. Indien de afzegging door Opdrachtgever plaatsvindt terwijl de betreffende medewerker reeds onderweg is naar de locatie waar afgesproken is, wordt deze reistijd tevens volledig in rekening gebracht tegen 75% van het uurtarief.

Artikel 12. Eigendom

1. De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever afgegeven documenten worden eigendom van de Opdrachtgever en mogen door hem gebruikt met inachtneming van de rechten die voortvloeien uit de wetgeving op het gebied van de intellectuele eigendom, nadat de Opdrachtgever aan zijn financiële verplichtingen jegens de Opdrachtnemer heeft voldaan. Het in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer geleverde blijft eigendom van Opdrachtnemer totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

2. De Opdrachtnemer behoudt ook nadat hij toestemming heeft verleend tot verwezenlijking, openbaarmaking of verveelvoudiging van zijn werk de volgende rechten: a. het recht zich te verzetten tegen openbaarmaking van het werk zonder vermelding van zijn naam of andere aanduiding als maker, tenzij het verzet in strijd zou zijn met de redelijkheid; b. het recht zich te verzetten tegen de openbaarmaking van het werk onder een andere naam dan de zijne, alsmede tegen het aanbrengen van enige wijziging in de benaming van het werk of in de aanduiding van de maker, voor zover deze op of in het werk voorkomen, dan wel in verband daarmee zijn openbaar gemaakt; c. het recht zich te verzetten tegen elke andere wijziging in het werk, tenzij deze wijziging van zodanige aard is, dat het verzet in strijd zou zijn met de redelijkheid; d. het recht zich te verzetten tegen elke misvorming, verminking of andere aantasting van het werk, welke nadeel zou kunnen toebrengen aan de eer of de goede naam van de maker of aan zijn waarde in deze hoedanigheid.

Artikel 13. Inspanningsverplichting en onderzoek

1. De Opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Opdrachtnemer kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat, of bijvoorbeeld het daadwerkelijk verkrijgen van een certificering.

2. Opdrachtgever is gehouden de door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de werkzaamheden door de Opdrachtnemer zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen partijen zijn overeengekomen en in overeenstemming is met de eisen van redelijkheid en billijkheid. Eventuele tekortkomingen dienen binnen redelijke termijn 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.

Artikel 14. Reclame

1. Reclames met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover Opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 14 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien Opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.

2. Reclames als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, behoudens voor zover Opdrachtnemer te kennen heeft gegeven dat hij de reclame gegrond acht.
3. In geval van een terecht uitgebrachte reclame heeft Opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde Werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door Opdrachtgever reeds betaalde honorarium.
4. In geval van een onterecht uitgebrachte reclame komen de kosten die daardoor zijn ontstaan, daaronder tevens begrepen onderzoekskosten, aan de zijde van Opdrachtnemer, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.
5. Indien de reclame niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van Opdrachtgever in verband met de reclame.

Artikel 15. Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen het niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van de Werkzaamheden ten gevolge van onvoorzienbare (langdurige) ziekte dan wel de (tijdelijke) niet-beschikbaarheid (om welke reden dan ook) van haar personeel, ingeschakelde derden dan wel Zelfstandig Professionals, stakingen, verkeersstremmingen, overheidsingrijpen, ICT-storingen in de ruimste zin, al dan niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van derden jegens Opdrachtnemer en andere onvoorzienbare stagnatie in de normale bedrijfsvoering van Opdrachtnemer, ook als gevolg van bijvoorbeeld een pandemie.
3. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden tevens verstaan, iedere tekortkoming welke niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
4. Onverminderd de overige aan haar toekomende rechten, heeft Opdrachtnemer in geval van overmacht recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van de Werkzaamheden op te schorten, dan wel de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zulks door dit schriftelijk aan Opdrachtgever mee te delen en zulks zonder dat Opdrachtnemer gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
5. Voorzover 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. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 16. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Opdrachtnemer is jegens de Opdrachtgever aansprakelijk voor zijn toerekenbare tekortkoming.
2. In geval van een toerekenbare tekortkoming is de Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk voor vergoeding van de directe schade. Hieronder wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of

beperking van schade, voorzover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade bij Opdrachtgever of derden, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van Opdrachtgever.

3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen (werknemers van Opdrachtnemer daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Opdrachtnemer verbonden organisatie.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van het niet of niet voldoende beschikbaar zijn, dan wel andere performance issues, met betrekking tot programmatuur en/of een (online) tool welke door Opdrachtnemer wordt gebruikt bij de uitvoering van de Werkzaamheden.

5. De Opdrachtgever is verplicht, tenzij zulks in verband met de omstandigheden niet van hem kan worden geveerd, in goed overleg de Opdrachtnemer de gelegenheid te geven binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor de Opdrachtnemer aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer voor schade ten gevolge van de tekortkomingen.

6. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag van maximaal tweemaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

7. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat volgens de aansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer voor het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel door Opdrachtnemer uit hoofde van de verzekering te dragen eigen risico. Indien, om welke reden dan ook, de aansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot de waarde als genoemd in het voorgaande lid.

8. De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervalt door verloop van één jaar vanaf de dag waarop de opdracht door voltooiing of opzegging is geëindigd.

9. De rechtsvordering uit hoofde van een toerekenbare tekortkoming vervalt en is niet ontvankelijk indien de Opdrachtgever niet binnen bekwame tijd nadat hij de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk en met redenen omkleed bij de Opdrachtnemer ter zake heeft geprotesteerd.

10. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden, welke direct of indirect met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer in het bijzonder tegen vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.

11. 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.

12. Het recht van de Opdrachtgever op schadevergoeding vermindert niet diens verplichtingen te betalen conform de opdracht.

Artikel 17. Vervaltermijn

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens Opdrachtnemer in verband met het

verrichten van Werkzaamheden door Opdrachtnemer, in ieder geval na één jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden. Deze termijn betreft niet de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de daartoe aangewezen instantie(s) voor de klachtbehandeling en/of de Raad voor Geschillen

Artikel 18. Opschorting en ontbinding

1. Opdrachtnemer heeft het recht de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van Bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan. Opdrachtnemer mag de verplichting tot afgifte van Bescheiden pas weigeren nadat een zorgvuldige belangenafweging heeft plaatsgevonden. Artikel 8 lid 8, tweede volzin, is van overeenkomstige toepassing.
2. 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.
3. 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.
4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
5. Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
6. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
7. 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.

Artikel 19. Opzegging

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen de Overeenkomst te allen tijde met onmiddellijke ingang door opzegging beëindigen.
2. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld. In de opzegging dient tenminste de grond van de opzegging te worden vermeld alsmede de datum waarop de opzegging ingaat.
3. Gronden voor opzegging van de Overeenkomst zijn: - vertraging en onderbreking; - toerekenbaar tekortkomen; - overmacht; - onvermogen; - wijziging van de rechts- of samenwerkingsvorm; - overlijden; -

arbeidsongeschikt raken van de Opdrachtnemer; - het niet langer vruchtbaar kunnen samenwerken.

4. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten Werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de Werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

5. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance 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 Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Opdrachtnemer vrij om de Overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de Overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

6. Indien Opdrachtgever een overeenkomst geheel of gedeeltelijk opzegt, zullen de Werkzaamheden die reeds werden verricht integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 20. Vindplaats en wijziging algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88565203.

2. Op verzoek van Opdrachtgever wordt een schriftelijk exemplaar van deze algemene voorwaarden kosteloos toegezonden. Tevens zijn de algemene voorwaarden op <https://www.dezorgstrategen.nl/> te raadplegen.

3. Opdrachtnemer is bevoegd deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie.

4. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.