

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – TWENTIFY**

### **Artikel 1. Algemeen**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Dienstverlener: de vennootschap onder firma 'Twentify', die de Overeenkomst sluit en deze algemene voorwaarden hanteert.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan Dienstverlener opdracht heeft gegeven tot het uitvoeren van werkzaamheden, hetzij bij Opdrachtgever zelf, hetzij bij derden;
3. Diensten: de prestaties waartoe Dienstverlener zich verbonden heeft, waaronder doch niet uitsluitend het geven van (incompany-) trainingen en workshops;
4. Bescheiden: alle door Opdrachtgever aan Dienstverlener ter beschikking gestelde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door Dienstverlener vervaardigde stukken;
5. Overeenkomst: iedere mondelinge of schriftelijke afspraak tussen Dienstverlener en Opdrachtgever, waarin minimaal een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden en een prijs zijn vastgesteld. Onder schriftelijk wordt in dit het kader van deze algemene voorwaarden tevens verstaan elektronische tekstcorrespondentie (waaronder e-mail).

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op: alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten, hoe ook genaamd, waarbij Dienstverlener zich verbindt of zal verbinden om diensten te verrichten voor Opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voor Dienstverlener voortvloeiende Diensten.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Dienstverlener, voor de uitvoering waarvan door Dienstverlener derden dienen te worden betrokken. Deze derden kunnen ter afwijking van hun aansprakelijkheid een direct beroep op deze 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 Dienstverlener uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. De onderliggende Overeenkomst -tezamen met deze algemene voorwaarden- geven de volledige afspraken tussen Opdrachtgever en Dienstverlener weer met betrekking tot de Diensten 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 Dienstverlener niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Dienstverlener 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 Dienstverlener vast te stellen nieuwe wettelijk toelaatbare bepaling.

### **Artikel 3. Rechts- en forumkeuze**

1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Dienstverlener 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 Dienstverlener waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Dienstverlener zijn woonplaats heeft.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kunnen Opdrachtgever en Dienstverlener 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 Dienstverlener retour is ontvangen en is ondertekend. De bevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door Opdrachtgever aan Dienstverlener 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. In geval de Opdrachtgever producten afneemt van Dienstverlener en er daarbij sprake is van verkoop op afstand heeft de Opdrachtgever het recht om de overeenkomst binnen veertien dagen zonder opgave van redenen op te zeggen.
2. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de Overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
3. 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.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – TWENTIFY**

### **Artikel 5. Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen van Dienstverlener zijn vrijblijvend en vervallen uiterlijk 14 dagen na de datum van de offerte. Dienstverlener is slechts aan haar offerte gebonden indien de aanvaarding ervan door de Dienstverlener schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd.
2. Dienstverlener 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 Dienstverlener opgegeven prijzen zijn gebaseerd op uitvoering van de overeenkomst tijdens normale werktijden. Indien tijdens de duur van de overeenkomst kostenverhogende factoren optreden is Dienstverlener gerechtigd deze door te berekenen aan de Opdrachtgever. Dienstverlener zal de Opdrachtgever tijdig in kennisstellen van deze kostenverhoging.
5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, is Dienstverlener daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij deze wijzigingen uitdrukkelijk en schriftelijk door Dienstverlener zijn bevestigd.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Dienstverlener 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. Verplichtingen Dienstverlener**

1. De Dienstverlener:
  - a. Vergewist zich bij het aanvaarden van een opdracht over de voor de juiste vervulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.
  - b. Is gehouden om alle gegevens van een Opdrachtgever vertrouwelijk te houden, voor zover deze gegevens als vertrouwelijk aan de Dienstverlener bekend zijn of voor zover de Dienstverlener redelijkerwijze kan of behoort te weten dat deze gegevens vertrouwelijk zijn.
  - c. Bepaalt de wijze waarop en door welke persoon/personen de Overeenkomst wordt uitgevoerd.
2. De Dienstverlener zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Dienstverlener kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
3. De Dienstverlener houdt de Opdrachtgever op de hoogte van de uitvoering van de opdracht. De Dienstverlener verstrekt naar beste vermogen en tijdig desgevraagd alle inlichtingen, waaronder inlichtingen omtrent de voortgang van de uitvoering van de opdracht, veranderingen van wettelijke regelgeving, of veranderingen omtrent de financiële aspecten van de opdracht, de financiële gevolgen van al dan niet noodzakelijke wijziging daarvan, alsmede inlichtingen omtrent overeenkomsten die de Dienstverlener ter vervulling van de opdracht met derden heeft gesloten. Dienstverlener zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever omtrent de uitvoering van de Overeenkomst.
4. De opdracht wordt vervuld conform het overeengekomen tijdsschema. Tenzij door partijen uitdrukkelijk anders is overeengekomen, betreffen de termijnen in het overeengekomen tijdsschema geen fatale termijnen. Dienstverlener is dan ook gerechtigd om zonder opgave van reden haar diensten te verplaatsen naar een andere datum, tijdstip en/of locatie.
5. De Dienstverlener is verplicht de Opdrachtgever te waarschuwen, indien inlichtingen en/of gegevens verstrekt door of namens de 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.

### **Artikel 7. Verplichtingen Opdrachtgever**

1. De Opdrachtgever gedraagt zich jegens de Dienstverlener als een goed en zorgvuldig Opdrachtgever. De Opdrachtgever is gehouden om alle gegevens van een Dienstverlener 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 Dienstverlener verstrekte inlichtingen, gegevens en beslissingen die nodig zijn om de opdracht naar behoren te vervullen. De Opdrachtgever vrijwaart de Dienstverlener voor aanspraken van derden ter zake van deze inlichtingen, gegevens en beslissingen.
3. Dienstverlener 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 Dienstverlener 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 Dienstverlener bij de vervulling van de opdracht vervaardigt, tijdig beoordelen en na goedkeuring desgevraagd waarmerken.

## ALGEMENE VOORWAARDEN – TWENTIFY

7. De Opdrachtgever vrijwaart de Dienstverlener tegen aanspraken van derden, die gerelateerd zijn aan de werkzaamheden verricht uit hoofde van de opdracht van de Dienstverlener.
8. De Opdrachtgever voldoet tijdig aan zijn betalingsverplichting.
9. Indien Opdrachtgever in gebreke komt in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Dienstverlener is gehouden, is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Dienstverlener daardoor direct of indirect ontstaan.

### Artikel 8. Geheimhouding

1. Dienstverlener 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.

### Artikel 9. Intellectuele eigendom

1. Dienstverlener behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Dienstverlener 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 Dienstverlener, al dan niet met inschakeling van derden, zonder toestemming van Dienstverlener 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 10. Betaling

1. De totale kosten bestaan uit het honorarium, de toezichtskosten en de bijkomende kosten.
2. Het honorarium is de vergoeding die de Dienstverlener toekomt voor diens werkzaamheden.
3. Toezichtskosten zijn kosten die de Dienstverlener voor het toezicht op de uitvoering van het object maakt.
4. Tot de bijkomende kosten behoren ondermeer:
  - a. de ten behoeve van de opdracht gemaakte reis- en verblijfkosten;
  - b. de kosten samenhangend met het keuren van materialen, constructies en installaties, alsmede de kosten samenhangend met andere eenvoudige beproevingen of analyses;
  - c. de kosten van het vermenigvuldigen van overeenkomsten, bestekken, tekeningen, berekeningen, rapporten e.d. door middel van lichtdrukken, fotokopiëren, plotten, printen of anderszins;
  - d. de kosten van telecommunicatie, porti en aankondigingen per advertentie;
  - e. registratie, kadastrale kosten en andere verschotten;
  - f. kosten gemaakt bij de aanbesteding of aanwijzing;
  - g. kosten gemaakt bij het aangaan van contracten en het uitbrengen van deurwaardersexploten, legeskosten, vertaalkosten e.d.
5. Het honorarium, de toezichtskosten en de bijkomende kosten worden voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst schriftelijk vastgesteld.
6. De Opdrachtgever betaalt de kosten op declaratie van de Dienstverlener. Opdrachtgever en Dienstverlener komen bij opdracht een betalingsschema in termijnen overeen. De Dienstverlener declareert de kosten volgens het overeengekomen betalingsschema of, bij gebreke daarvan, middels een voorschotbetaling en nadien in maandelijkse termijnen naar rato van de voortgang van de werkzaamheden. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om in geval van een omvangrijke opdracht de kosten hiervan in zijn geheel vooraf te factureren. Of er sprake is van een omvangrijke opdracht betreft een oordeel van de Dienstverlener. Bij niet tijdige voldoening van de kosten behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om geen uitvoering (meer) te geven aan de aan hem verstrekte opdracht.
7. De Dienstverlener is gerechtigd een einddeclaratie in te dienen zodra zijn werkzaamheden zijn voltooid.
8. De declaratie van de Dienstverlener is gespecificeerd en wordt op verzoek van de Opdrachtgever van de nodige bewijsstukken voorzien.
9. De Opdrachtgever betaalt het gedeclareerde bedrag, voor zover niet anders is overeengekomen, binnen 14 dagen na de datum van de betreffende declaratie.
10. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 9 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Dienstverlener, 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 Dienstverlener.
11. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Dienstverlener 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.
12. 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 al dan 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,-.

## ALGEMENE VOORWAARDEN – TWENTIFY

Indien de Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die al dan 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 Dienstverlener aan zijn gemachtigde casu quo raadsman/raadvrouw over de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigde omzetbelasting.

13. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Dienstverlener daartoe aanleiding geeft, is Dienstverlener gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze (aanvullende) zekerheid stelt in een door Dienstverlener te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Dienstverlener gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Dienstverlener uit welken hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
14. 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.

### Artikel 11. Annulering

1. Annulering dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, voor de datum waarop de door Dienstverlener te verrichten Diensten uitgevoerd zouden moeten worden.
2. Indien de Opdrachtgever zijn deelname aan de Diensten van Dienstverlener na het verstrijken van de opzegtermijn annuleert bestaat er geen recht op restitutie van de reeds door de Opdrachtgever gedane betalingen.
3. Zowel in het geval van tijdige als niet tijdige annulering heeft Dienstverlener het recht om de reeds door hem gemaakte kosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen, evenals de administratiekosten ten bedrage van € 155.
4. In de tussen Dienstverlener en de Opdrachtgever gesloten overeenkomsten kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden worden overeengekomen. In een dergelijk geval is onderhavig artikel niet van toepassing.

### Artikel 12. Eigendom

1. De door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever afgegeven documenten worden eigendom van de Opdrachtgever en mogen door hem voor dit project worden 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 Dienstverlener heeft voldaan. Het in het kader van de Overeenkomst door Dienstverlener geleverde blijft eigendom van Dienstverlener totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Dienstverlener gesloten Overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
2. De Dienstverlener 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, vermindering 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 Dienstverlener zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Dienstverlener kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
2. Opdrachtgever is gehouden de door Dienstverlener verrichte werkzaamheden te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de werkzaamheden door de Dienstverlener 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 Dienstverlener te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Dienstverlener in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient Dienstverlener 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

## ALGEMENE VOORWAARDEN – TWENTIFY

dagen na de ontdekking van het gebrek, indien Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Dienstverlener te worden kenbaar gemaakt.

2. Reclames als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, behoudens voor zover Dienstverlener te kennen heeft gegeven dat hij de reclame gegrond acht.
3. In geval van een terecht uitgebrachte reclame heeft Dienstverlener 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 Dienstverlener, 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. Dienstverlener 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 deze algemene voorwaarden verstaan, iedere tekortkoming welke niet aan Dienstverlener 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.
3. Onverminderd de overige aan haar toekomende rechten, heeft Dienstverlener 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 Dienstverlener gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
4. Voorzover Dienstverlener 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 Dienstverlener 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. Dienstverlener is jegens de Opdrachtgever aansprakelijk voor zijn toerekenbare tekortkoming.
2. In geval van een toerekenbare tekortkoming is de Dienstverlener 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 Dienstverlener 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. Dienstverlener 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. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Dienstverlener ingeschakelde hulppersonen (werknemers van Dienstverlener daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Dienstverlener verbonden organisatie.
4. De Opdrachtgever is verplicht, tenzij zulks in verband met de omstandigheden niet van hem kan worden gevergd, in goed overleg de Dienstverlener de gelegenheid te geven binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor de Dienstverlener aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van de Dienstverlener voor schade ten gevolge van de tekortkomingen.
5. De aansprakelijkheid van Dienstverlener 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.
6. De aansprakelijkheid van Dienstverlener is beperkt tot het bedrag dat volgens de aansprakelijkheidsverzekeraar van Dienstverlener voor het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel door Dienstverlener 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 Dienstverlener beperkt tot de waarde als genoemd in het voorgaande lid.
7. De aansprakelijkheid van de Dienstverlener vervalt door verloop van één jaar vanaf de dag waarop de opdracht door voltooiing of opzegging is geëindigd.
8. 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 Dienstverlener ter zake heeft geprotesteerd.
9. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, welke direct of indirect met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener in het bijzonder tegen vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Dienstverlener onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.
10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Dienstverlener of zijn leidinggevende ondergeschikten.
11. Het recht van de Opdrachtgever op schadevergoeding vermindert niet diens verplichtingen te betalen conform de opdracht.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – TWENTIFY**

### **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 Dienstverlener in verband met het verrichten van Werkzaamheden door Dienstverlener, 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. Dienstverlener 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. Dienstverlener mag de verplichting tot afgifte van Bescheiden pas weigeren nadat een zorgvuldige belangenafweging heeft plaatsgevonden.
2. Dienstverlener 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 Dienstverlener 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 Dienstverlener kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
3. Voorts is Dienstverlener 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 Dienstverlener kan worden gevergd.
4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Dienstverlener op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
5. Indien Dienstverlener 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 Dienstverlener 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 Dienstverlener 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 Dienstverlener 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 Dienstverlener.
4. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Dienstverlener, zal Dienstverlener 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 Dienstverlener 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 Dienstverlener 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 Dienstverlener 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 Dienstverlener 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.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – TWENTIFY**

### **Artikel 20 Vindplaats en wijziging algemene voorwaarden**

1. Op verzoek van Opdrachtgever wordt een schriftelijk exemplaar van deze algemene voorwaarden kosteloos toegezonden. Tevens zijn de algemene voorwaarden op de website van Dienstverlener te raadplegen.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie casu quo de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met Dienstverlener.
3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.