



ALGEMENE VOORWAARDEN LIZ MARKETING

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Opdrachtnemer*: LIZ Marketing, gevestigd te (8501 ZZ) Joure, aan de Sulversmidte 8, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82505012 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw E.C. Molenkamp.
2. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten en/of (digitale) producten.
3. *Diensten*: alle diensten met betrekking tot (online) advisering, begeleiding en ondersteuning op het gebied van marketing project management en aanverwante diensten. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
4. *Bescheiden*: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers.
5. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het leveren van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
6. *Partijen*: opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, verstrekte adviezen, werkzaamheden en overeenkomsten welke door opdrachtnemer binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden gedaan, verstrekt of aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn en in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert. Voorgaande laat de geldigheid van alle overige bepalingen onverlet.
5. Opdrachtnemer heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Opdrachtnemer zal opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van de algemene voorwaarden. De gewijzigde algemene voorwaarden zullen met ingang van de dag, volgend op de dag van toezending daarvan, van kracht zijn.
6. Waar in deze algemene voorwaarden opdrachtgever wordt genoemd, zijn behalve deze ook bedoeld diens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en andere rechtverkrijgenden.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle door opdrachtnemer gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend. Opdrachtnemer heeft het recht een gedaan aanbod uiterlijk binnen twee dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.
2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door opdrachtnemer gedane aanbiedingen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.
3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.



4. Opdrachtnemer kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Wanneer in een offerte wordt gesproken over verschillende fases van een traject, wordt de opdracht gezien als één geheel, welke door opdrachtgever in zijn geheel wordt aanvaard.
6. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

Artikel 4 Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat opdrachtgever de door opdrachtnemer gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien opdrachtgever zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan opdrachtnemer een opdracht verstrekt, is opdrachtnemer pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.
3. Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van opdrachtnemer of zodra opdrachtnemer – zonder tegenwerping van opdrachtgever – met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.
4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
5. Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen. Opdrachtnemer zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen uitvoeringstermijn door opdrachtnemer wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 5 Verplichtingen opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct, compleet, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van opdrachtnemer te stellen.
2. Opdrachtgever is gehouden om tijdig medewerkers van de eigen organisatie van opdrachtgever ter beschikking te stellen die bij de uitvoering van de werkzaamheden door opdrachtnemer betrokken (zullen) zijn.
3. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte dan wel deze beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen diensten c.q. werkzaamheden door opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde (sanitaire en/of technische) voorzieningen, aansluitingen en door opdrachtnemer benodigde hulpmiddelen.
4. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in de vorige leden genoemde verplichtingen heeft voldaan.
5. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
6. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van opdrachtgever.



7. Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
8. Opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van opdrachtnemer hoge eisen stellen, maar opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.
9. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
 - het gebruik van de advisering, begeleiding of ondersteuning voor de doeleinden waarvoor deze zijn verleend;
 - het behalen van de door opdrachtgever beoogde doelstellingen en resultaten;
 - de beveiliging van de locatie, het pand c.q. de ruimte alweer opdrachtnemer de dienstverlening uit dient te voeren;
 - het voorzien van voornoemde locatie van alle benodigde materialen en hulpmiddelen die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening door opdrachtnemer;
 - het voorzien van elektra, sanitair en overige aansluitingen die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening van opdrachtnemer op de locatie waar deze dienstverlening wordt uitgevoerd;
10. Opdrachtgever is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen adviezen en bescheiden te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden en gewenste wijzigingen zo spoedig mogelijk door te geven aan opdrachtnemer. Eventuele concepten dienen binnen 14 dagen gecontroleerd te zijn. Indien opdrachtnemer niet tijdig feedback heeft ontvangen, wordt het concept als definitief beschouwd.

Artikel 6 Uitvoering opdracht

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal de dienstverlening uiteraard zoveel mogelijk zelf uitvoeren. Bij eventuele calamiteiten of overmacht is zij echter gerechtigd de uitvoering aan een derde persoon te delegeren. 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 inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Op opdrachtnemer rust echter slechts een inspanningsverbintenis ten aanzien van geleverde diensten en opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van een door haar gegeven advies, coaching of training.
3. Opdrachtnemer heeft het recht (een deel van) de werkzaamheden, in onderling overleg met opdrachtgever, te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van opdrachtnemer wenselijk is. Eventueel in overleg ingeschakelde derden, verrichten hun werkzaamheden op eigen verantwoordelijkheid onder uitsluiting van enige aansprakelijkheid van opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van haar werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing van de opdracht, indien de opdrachtgever daarvan onkundig is.
5. 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.
6. 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.
7. Opdrachtnemer heeft het recht om de overeenkomst in fasen uit te voeren.



8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft opdrachtnemer het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door opdrachtgever niet wordt betaald, is opdrachtnemer niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.
10. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is. Voor gebruik van de klantnaam zal altijd voorafgaande toestemming aan opdrachtgever worden gevraagd.

Artikel 7 (Op)leverings- en uitvoeringstermijnen

1. Uitvoering zal plaatsvinden binnen een door opdrachtnemer opgegeven termijn. Overeengekomen of opgegeven termijnen zijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
2. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij opdrachtnemer alsnog een redelijke termijn wordt geboden om de werkzaamheden uit te voeren. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.
3. Indien opdrachtnemer informatie, gegevens of instructies nodig heeft van opdrachtgever, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat opdrachtgever deze aan opdrachtnemer heeft verstrekt.

Artikel 8 Overmacht

1. Indien opdrachtnemer haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van haarzelf, werknemers of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van door opdrachtnemer ingeschakelde derden, pandemieën en epidemieën, maatregelen van overheidswege en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van opdrachtgever of derden, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van opdrachtnemer, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van opdrachtnemer. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 2 maanden of blijvend van aard is, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
4. Indien opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, 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 9 Tarieven en (prijs)wijzigingen

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn vrijgesteld van BTW in verband met de Kleine Ondernemers Regeling (KOR) en zijn exclusief overheidsheffingen, reis-, verblijf- of andere kosten, tenzij anders aangegeven.



2. Opdrachtnemer berekent diensten ofwel op basis van uurtarieven die opdrachtnemer vooraf met opdrachtgever overeenkomt ofwel op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/overeenkomst.
Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en (grondstof)kosten, al dan niet op grond van een wettelijke verplichting, stijgt, heeft opdrachtnemer het recht zijn tarief dienovereenkomstig te verhogen. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze prijsverhoging.
3. Indien opdrachtnemer berekent op basis van uurtarieven, wordt voordat opdrachtnemer aan een opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Opdrachtgever kan aan deze inschatting echter geen rechten ontleen.
4. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer.
5. Indien opdrachtnemer een vast tarief met opdrachtgever is overeengekomen, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd, dat opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van deze meerkosten.
6. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stelt opdrachtnemer opdrachtgever in kennis van de financiële consequenties. Opdrachtgever is gehouden tot betaling van meerwerk.
7. Opdrachtgever heeft het recht haar tarieven jaarlijks te verhogen. Enkel bij duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van een maand op te zeggen.
8. Opdrachtnemer specificeert facturen naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
9. Opdrachtnemer heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever een door opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
10. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, heeft opdrachtnemer recht op betaling van honorarium over en kosten van het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden.

Artikel 10 Betaling

1. Opdrachtgever dient het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum en op door opdrachtnemer aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Betaling van de pakketten dient direct na afname daarvan ineens door opdrachtgever te worden voldaan, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Of eventuele betaling in termijnen wordt overeen gekomen is ter keuze van opdrachtnemer.
3. Indien opdrachtnemer op basis van uurtarieven factureert aan een opdrachtgever, zullen deze uren aan het einde van de maand gefactureerd worden aan opdrachtgever welke vervolgens binnen de gestelde factuurtermijn de factuur dient te voldoen.
4. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
5. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
6. Indien opdrachtgever niet binnen de in de voorgaande leden 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.



7. Opdrachtnemer is bij niet tijdige of niet volledige betaling door opdrachtgever bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 100,00, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen.
8. Door opdrachtgever gedane betalingen zullen door opdrachtnemer ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
9. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
10. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (gedeeltelijke) vooruitbetaling of tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van opdrachtgever te verlangen.
11. Bij uitblijven van volledige betaling door opdrachtgever, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingsrecht heeft opdrachtnemer eveneens indien zij al voordat opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van opdrachtgever te twijfelen.

Artikel 11 Betalingsonmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door opdrachtnemer, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering. Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of deze niet van toepassing is, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door opdrachtnemer gefactureerde of te factureren bedrag exclusief BTW en beperkt tot maximaal 2 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
2. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van opdrachtgever of derden, letselschade of immateriële schade.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden. Indien opdrachtnemer door derden mocht worden aangesproken, dan is opdrachtgever gehouden opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van opdrachtnemer en derden komen verder voor rekening en risico van opdrachtgever.



4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen of derden, ook indien deze werkzaam zijn bij een met opdrachtnemer verbonden organisatie. Opdrachtgever zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van:
 - het niet voldoen aan de in deze voorwaarden opgenomen verplichtingen voor opdrachtgever;
 - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door opdrachtgever aan opdrachtnemer, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;
 - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de adviezen, begeleiding of ondersteuning door opdrachtgever;
 - het niet opvolgen van adviezen van opdrachtnemer door opdrachtgever;
 - gebruik van de dienstverlening voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is door opdrachtgever of derden;
 - een langere uitvoeringstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
 - tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen aan de uitvoering van de dienstverlening dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
 - fouten in gebruikte apparatuur of programmatuur;
 - storingen, onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord van eventueel benodigde applicaties en/of accounts;
 - tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;
 - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, auteursrechten of privacy rechten van opdrachtnemer of derden wegens door opdrachtgever verstrekte gegevens of andere informatie en stukken.
6. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
7. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij opdrachtnemer te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt. Het recht op schadevergoeding vervalt hoe dan ook uiterlijk een jaar na voltooiing van de opdracht.
8. Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden opdrachtnemer daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij opdrachtnemer te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
9. 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 leidinggevenden.

Artikel 13 Opschorting/ontbinding

1. Opdrachtnemer heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien:
 - a. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. na het sluiten van de overeenkomst opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - c. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in bovengenoemde situaties of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.



3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door opdrachtgever of derden geleden schade of gemaakte kosten.

Artikel 14 Beëindiging/annulering

1. De tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van opdrachtnemer of opdrachtgever indien het een eenmanszaak betreft dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van opdrachtnemer.
2. Indien het door opdrachtnemer uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens erfgenamen niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van opdrachtnemer op enigerlei wijze voorgezet. In dat geval behoort door opdrachtgever aan de rechtverkrijgenden te worden betaald de aanneemsom, verminderd met een redelijk, in overleg met rechtverkrijgenden te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte gedeelte van het werk.
3. Ingeval opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan opdrachtnemer vergoeding van de reeds gemaakte kosten alsmede een door opdrachtnemer nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. Opdrachtnemer is gerechtigd voornoemde schadevergoeding, naast betaling van de reeds gemaakte kosten, als volgt te fixeren en aan opdrachtgever in rekening te brengen.
 - bij annulering tot 2 weken voor aanvang van de uitvoering zullen geen annuleringskosten in rekening worden gebracht;
 - 20% van het overeengekomen totaalbedrag aan annuleringskosten bij annulering tussen 2 weken en 1 week vóór het gereserveerde tijdstip;
 - 30% van het overeengekomen totaalbedrag aan annuleringskosten bij annulering tussen 1 week en de dag van aanvang van de uitvoering;
 - 50%-100% van het overeen gekomen totaalbedrag aan annuleringskosten bij annulering vanaf de dag van aanvang van de uitvoering, afhankelijk van het stadium van annulering.
4. Indien opdrachtgever is overeengekomen in termijnen te betalen, zal deze betalingsregeling bij annulering komen te vervallen en is het totale resterende bedrag per direct opeisbaar door opdrachtnemer. Opdrachtgever is in dat geval gehouden het volledige bedrag per omgaande te voldoen aan opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal opdrachtnemer vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd alle reeds door opdrachtgever er betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding.
7. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde tijd zijn niet tussentijds opzegbaar. In het geval opdrachtgever eerder wenst te stoppen met een opdracht tot advisering, begeleiding en/of ondersteuning dient het volledige overeen gekomen bedrag te worden betaald. Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie.
8. Opdrachtnemer heeft wel het recht een opdracht voor bepaalde tijd tussentijds te beëindigen wegens gewichtige redenen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding. Indien opdrachtnemer de duurovereenkomst voor bepaalde tijd opzegt, is opdrachtgever enkel gehouden het reeds uitgevoerde deel te betalen.
9. Eventuele duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd zijn met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand tegen het einde van elke maand opzegbaar door beide partijen.
10. Opzegging dient plaats te vinden door aangetekend schrijven of aangetekende e-mail.



Artikel 15 Geheimhouding, privacy en cookies

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard omtrent alle feiten en bijzonderheden betreffende de ondernemingen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, die door de andere partij ter beschikking zijn gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.
Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen, voor zover partijen zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers en persoonsgegevens, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. Opdrachtnemer behoudt zich voorts het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is. Voor gebruik van de klantnaam zal opdrachtnemer voorafgaande toestemming aan opdrachtgever vragen.
3. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die haar door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Opdrachtnemer is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, is het opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, begeleiding, ondersteuning, al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen van opdrachtnemer openbaar te maken, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van opdrachtnemer, op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekt en opdrachtnemer verzamelt, zal opdrachtnemer zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens van opdrachtgever afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van haar leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om de persoonsgegevens van opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
7. Bij het bezoeken van de website van opdrachtnemer kan opdrachtnemer informatie van opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die opdrachtnemer verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 1.000,- per overtreding, tot een maximum van € 10.000,- onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 16 Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.



2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, methodes en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te be- of verwerken, of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtnemer. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de door haar vervaardigde geestesproducten, welke haar (intellectueel) eigendom blijven, waaronder maar niet gelimiteerd tot adviezen, begeleiding en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen van opdrachtnemer, te gebruiken voor andere adviezen, begeleiding, en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen. Opdrachtgever mag deze door opdrachtnemer vervaardigde geestesproducten echter niet gebruiken of be- of verwerken voor andere projecten, behoudens uitdrukkelijke toestemming daartoe van opdrachtnemer.
4. De rechten van intellectuele eigendom welke opdrachtnemer in licentie gebruikt mag opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
5. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van opdrachtgever afkomstige informatie, afbeeldingen, teksten en bescheiden te gebruiken en vrijwaart opdrachtnemer tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht, auteursrecht of copyright recht.
6. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 1.000,- per overtreding, tot een maximum van € 10.000,- onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 17 Reclames / klachten

1. Reclames dan wel klachten met betrekking tot de geleverde diensten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 7 dagen na (op)levering, uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 7 werkdagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.
2. Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
3. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht en worden de (op)geleverde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken.

Artikel 18 Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen tussen partijen worden behoudens dwingendrechtelijke bepalingen enkel beslecht door de bevoegde rechter te Leeuwarden, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.