

## Algemene voorwaarden voor dienstverlening

### Arckus – Praktijk voor B2B verkoopgroei

Ingeschreven Kamer van Koophandel Amsterdam 73602833

Versie 2019

## **Artikel 1 Toepasbaarheid**

Deze algemene voorwaarden van dienstverlening zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, overeenkomst en/of opdracht gesloten tussen arckus (Praktijk voor B2B verkoop verbetering) hierna te noemen: “**Opdrachtnemer**”, en de gecontracteerde “**Opdrachtgever**” voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

## **Artikel 2 Algemeen**

Deze algemene voorwaarden van dienstverlening zijn eveneens van toepassing op handelingen van door de Opdrachtnemer in het kader van de/een opdracht ingeschakelde derden. Deze algemene voorwaarden van dienstverlening zijn eveneens van toepassing op de medewerkers van Opdrachtnemer en zijn directie.

De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden van dienstverlening geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden van dienstverlening.

Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden van dienstverlening 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 van dienstverlening te verlangen.

## **Artikel 2 Offertes en aanbiedingen, opdrachten**

De geldigheid van schriftelijk uitgebrachte aanbiedingen en offertes vervalt automatisch na 30 dagen tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen

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.

De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

## **Artikel 3 Contractduur, uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst, prijsverhoging**

De opdracht die opdrachtnemer en opdrachtgever met elkaar overeenkomen wordt schriftelijk door opdrachtnemer bevestigd en bevat de met elkaar overeengekomen lengte van het project en tevens de doelen, activiteiten, werkzaamheden, werkwijzes, (goedkeurings) termijnen, commerciële condities en facturatie afspraken om het project professioneel uit te voeren.

Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en goedkeuringen, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het professioneel en effectief uitvoeren van de opdracht, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Opdrachtnemer gaat uit van de juistheid en volledigheid van door de Opdrachtgever verstrekte gegevens, data en informatie. Opdrachtnemer zal al zijn kennis en ervaring inzetten om van Opdrachtgever die gegevens verstrekt te krijgen die nodig zijn om de opdracht professioneel, naar behoren en met het beoogde resultaat uit te voeren.

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de opdracht overgaan.

Indien de aard, omvang of inhoud van de opdracht, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de opdracht daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de opdracht kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de opdracht, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

Indien de opdracht met een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt wordt overeengekomen, dan is Opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de opdracht om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de opdracht redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

## **Artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen uit de opdracht op te schorten of de opdracht te ontbinden:

- indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de opdracht niet, niet volledig of niet tijdig nakomt
- na het sluiten van de opdracht Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen,
- indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de opdracht onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de opdracht in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd. Specifieke, maar niet uitsluitende omstandigheden zijn langdurige ziekte, arbeids ongeschiktheid en dood van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer

heeft in al deze gevallen eveneens het recht de opdracht verder te laten uitvoeren door een andere, ter zake deskundige medewerker of een derde ter zake kundige.

Indien de opdracht wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

Het door de opdrachtgever uitstellen van de in de opdrachtbevestiging bevestigde werkzaamheden wordt beschouwt als annulering in de zin van deze voorwaarden van dienstverlening.

Indien de Opdrachtgever een bevestigde opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, en de voor de uitvoering van die opdracht reeds gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht, als volgt:

- tot 2 maanden voorafgaand aan de bevestigde aanvang van de werkzaamheden: 25% van de totale opdrachtsom
- Tot 1 maand voorafgaand aan de bevestigde aanvang van de werkzaamheden: 50% van de totale opdrachtsom
- Tot maximaal één maand voorafgaand aan de bevestigde aanvang van de werkzaamheden: 100% van de totale opdrachtsom

## Artikel 5 Overmacht

Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden van dienstverlening verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de opdracht verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdrachtbevestiging opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 1 jaar na aanvang van de opdracht, dan is ieder der partijen gerechtigd de opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de opdracht inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

## Artikel 6 Betaling en incassokosten

Opdrachtnemer factureert als volgt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen en bevestigd in de opdracht bevestiging:

- Daags na ondertekening van de opdracht: 25%
- Bij aanvang van de werkzaamheden: 25%
- Eén maand na aanvang van de werkzaamheden: 25%
- Twee maanden na aanvang van de werkzaamheden: 15%
- De resterende 10% wordt gefactureerd bij beëindiging van de bevestigde werkzaamheden

Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze, in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Opdrachtnemer aangegeven.

Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

## Artikel 7 Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn

Opdrachtgever erkent dat Opdrachtnemer en zijn eventuele werknemers en/of aangestelde derden beschikken over de juiste attitude, kennis en ervaring om het gestelde in de 'opdracht bevestiging' op professionele wijze uit te voeren, te bereiken en hierover te adviseren. Opdrachtnemer zal de Opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

Overeenkomstig het in de opdrachtbevestiging gestelde verzorgt Opdrachtnemer met regelmaat voortgangs rapportages, status rapportages etc. Indien Opdrachtgever van mening is dat de doelen, milestones, activiteiten, werkwijzes, werkzaamheden, gerealiseerde (goedkeurings) termijnen en beoogde resultaten etc. niet in overeenstemming zijn met hetgeen is overeengekomen of verwacht mocht worden, dient Opdrachtgever dat uiterlijk 5 werkdagen na elk van die rapportage momenten schriftelijk te rapporteren aan opdrachtnemer. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de geconstateerde afwijking(en) te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken en te herstellen.

Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, direct of indirect, op welke termijn dan ook, ontstaan bij Opdrachtgever

Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij Opdrachtnemer opdracht gegeven heeft.

Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.

## Artikel 9 Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die opdrachtgever claimt omdat de uitvoering van de opdracht niet tot het beoogde effect of zelfs tot negatief effect heeft geleid

Indien van rechtswege toch aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wordt vastgesteld, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

## Artikel 10 Vrijwaring

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

## **Artikel 11 Intellectuele eigendom**

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 opdracht aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

## **Artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen**

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

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

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 13 Vindplaats en wijziging algemene voorwaarden**

Deze voorwaarden van dienstverlening zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel [REDACTED].

Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de rechtsbetrekking met Opdrachtnemer.

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