

## **De algemene leverings-en betalingsvoorwaarden Aanspreekpunt**

### **Artikel 1 Toepassingsgebied**

- a. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing bij opdrachten aan en op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Aanspreekpunt partij is, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- b. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend. Eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Aanspreekpunt uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- c. Indien opdrachtgever en Aanspreekpunt eerder een overeenkomst sloten waarbij de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden is bedongen, dan zijn deze voorwaarden tevens van toepassing op alle toekomstige overeenkomsten, zonder dat een nadere verwijzing noodzakelijk is.
- d. Bij wijzigingen in deze algemene leverings-en betalingsvoorwaarden wordt de opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 2 Aangaan overeenkomst**

- a. Overeenkomsten en nadere overeenkomsten, welke niet schriftelijk zijn aangegaan, zijn voor Aanspreekpunt eerst bindend na schriftelijke bevestiging van de zijde van Aanspreekpunt.
- b. De verplichtingen gaan nooit verder dan door Aanspreekpunt schriftelijk is bevestigd.

### **Artikel 3 Offerte en totstandkoming overeenkomst**

- a. Alle schriftelijke aanbiedingen van Aanspreekpunt zijn vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen na dagtekening, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien opdrachtgever het aanbod niet binnen de voornoemde termijn heeft aanvaard, vervalt het aanbod tenzij verlenging van het aanbod schriftelijk is overeengekomen. Na verval van het aanbod is Aanspreekpunt gerechtigd het aanbod te wijzigen.
- b. Het aanbod is gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte informatie, waarbij Aanspreekpunt mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid hiervan.
- c. Een overeenkomst komt pas tot stand indien opdrachtgever en Aanspreekpunt de aanvaarding van het aanbod, ofwel de opdrachtbevestiging, beiden schriftelijk ondertekend hebben.
- d. Mondelinge toezeggingen binden Aanspreekpunt niet. Eventuele wijzigingen van de overeenkomst worden schriftelijk overeengekomen.

### **Artikel 4 Medewerking door opdrachtgever**

- a. Opdrachtgever zal Aanspreekpunt steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- b. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Aanspreekpunt verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.

- c. Indien de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd doordat opdrachtgever zijn genoemde verplichting niet nakomt, dan wel de door opdrachtgever verstrekte informatie niet voldoet aan het bepaalde, zijn de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van opdrachtgever en is Aanspreekpunt bevoegd het daardoor noodzakelijke geworden meerwerk in rekening te brengen, tenzij anders bij overeenkomst bepaald.

#### **Artikel 5 Uitvoering**

- a. Aanspreekpunt neemt bij de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en zal deze overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren conform de eisen van goed vakmanschap.
- b. Aanspreekpunt zal bij het uitvoeren van de overeenkomst zoveel mogelijk rekening houden met redelijke wensen van opdrachtgever, mits dit naar oordeel van Aanspreekpunt bevorderlijk is voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.
- c. Indien en voor zover een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Aanspreekpunt het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

#### **Artikel 6 Wijzigingen en meerwerk**

- a. Partijen kunnen tussentijds overeenkomen dat de aanpak en omvang van de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden worden uitgebreid of gewijzigd. Meerwerk zal door Aanspreekpunt in principe slechts dan worden verricht, indien door partijen daaromtrent een schriftelijke nadere overeenkomst is getekend.
- b. Deze extra werkzaamheden zullen door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Aanspreekpunt.
- c. Opdrachtgever aanvaardt dat door wijzigingen van de werkzaamheden als bedoeld in artikel 6 onder a het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de overeenkomst kan worden beïnvloed.
- d. Indien naar het oordeel van Aanspreekpunt een wijziging in de uitvoering van de overeenkomst nodig is om aan de verplichtingen jegens opdrachtgever te voldoen, is Aanspreekpunt bevoegd die wijziging, naar redelijkheid en billijkheid aan te brengen.

#### **Artikel 7 Honorarium en betaling**

- a. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een tarief per uur of een vast honorarium overeenkomen.
- b. Tenzij anders bij overeenkomst bepaald zijn alle prijzen zijn inclusief BTW, reis-, verblijf- en parkeerkosten.
- c. Betaling door opdrachtgever dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum, zonder korting of verrekening door overschrijving naar een door Aanspreekpunt aan te wijzen bankrekening.
- d. Opdrachtgever dient 50% van het overeengekomen honorarium vooraf te voldoen, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn.
- e. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, verkeerd hij zonder ingebrekestelling in verzuim Aanspreekpunt is bevoegd de vordering uit

handen te geven in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van het totale verschuldigde bedrag, en van eventuele gerechtelijke kosten.

- f. Heeft opdrachtgever bezwaar tegen een factuur van Aanspreekpunt dan geeft opdrachtgever dit binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur te kennen. Opdrachtgever heeft tot 14 dagen na dagtekening van de factuur de tijd dit bezwaar schriftelijk te motiveren. Indien opdrachtgever niet aan bovenstaande heeft voldaan, wordt opdrachtgever geacht de factuur te hebben aanvaard.
- g. In geval de overeenkomst meerdere opdrachtgevers heeft, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de gehele vordering inclusief rente en kosten.
- h. Indien van toepassing, behoudt Aanspreekpunt zich het recht voor om per 1 januari of 1 juli van elk jaar haar prijzen aan te passen op basis van het Consumenten Prijs Index van het Centraal Bureau van Statistiek en eventueel in verband met loonontwikkelingen en overige indexering van de directe kosten.
- i. Op eerste verzoek van Aanspreekpunt is opdrachtgever gehouden om zekerheid te verstrekken dat zij aan haar betalings- en overige verplichtingen zal voldoen. Aanspreekpunt is bevoegd om haar verplichtingen op te schorten als opdrachtgever niet aan deze of aan andere verplichtingen voldoet.

#### **Artikel 8 Overmacht**

- a. Bij overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Aanspreekpunt opgeschort. In dat geval is Aanspreekpunt verplicht te leveren zodra dit redelijkerwijs mogelijk is. Met overmacht wordt gelijkgesteld onvoorziene omstandigheden met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan Aanspreekpunt zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst daardoor onmogelijk, dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt dat prompte naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van Aanspreekpunt kan worden gevergd.
- b. Als zodanige omstandigheden komen onder meer in aanmerking: overheidsmaatregelen, bedrijfs- en verkeersstoringen, ziekte van ingezet personeel, werkstakingen, uitsluitingen, belemmeringen door derden, door beide partijen onvoorziene (technische) complicaties etc. Indien Aanspreekpunt bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan is Aanspreekpunt gerechtigd het reeds geleverde afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke transactie.
- c. In geval van overmacht aan de zijde van opdrachtgever waardoor deze Aanspreekpunt niet of niet langer in de gelegenheid kan stellen haar prestatie te verrichten, is opdrachtgever de gehele contractwaarde verschuldigd dan wel de gehele factuurwaarde van de gebudgetteerde werkzaamheden.

#### **Artikel 9 Aansprakelijkheid**

- a. Behalve voor zover dat naar Nederlands recht onmogelijk is, is iedere aansprakelijkheid van Aanspreekpunt beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Als om welke reden dan ook geen uitkering door die verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de tot het moment van de fout gedeclareerde opdrachtsom.

- b. De totale aansprakelijkheid van Aanspreekpunt wegens toerekenbare tekortkoming in nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de tot het moment van de fout gedeclareerde opdrachtsom.
- c. Bij opdrachten met een duur langer dan 1 jaar is de vergoeding beperkt tot een maximum van 50% van het jaarhonorarium.
- d. De aansprakelijkheid van Aanspreekpunt wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever Aanspreekpunt onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Aanspreekpunt ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van de verplichtingen tekort blijft schieten.
- e. Aanspreekpunt is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt doordat opdrachtgever tekort is geschoten in het tijdig verstrekken van juiste informatie welk Aanspreekpunt, naar haar oordeel, nodig heeft voor een juiste uitvoering van de overeenkomst.
- f. Buiten de in artikel 9 onder a genoemde aansprakelijkheid rust op Aanspreekpunt geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding jegens opdrachtgever en/of derden, ongeacht de grond waarop een actie zou worden gebaseerd.
- g. Een aanspraak vervalt in ieder geval, als Aanspreekpunt niet binnen een jaar na de ontdekking van een gebeurtenis of omstandigheid die aanleiding geeft of kan geven tot aansprakelijkheid, van de aanspraak schriftelijk in kennis is gesteld.

#### **Artikel 10 Ontbinding**

- a. In geval een partij toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van enige verplichting dan is de andere partij bevoegd de overeenkomst te ontbinden of een nader bij overeenkomst te bepalen "wachtijd" vergoeding te bepalen, nadat de tekort schietende partij schriftelijk een redelijke termijn is gegeven om de verplichting na te komen, maar hier niet aan voldoet.
- b. Is binnen de looptijd van de overeenkomst een termijn overeengekomen voor de voltooiing van verplichtingen van Aanspreekpunt dan is dit geen fatale termijn. Bij overschrijding van de overeengekomen termijn dient opdrachtgever Aanspreekpunt schriftelijk een redelijke termijn te geven om de verplichtingen na te komen.
- c. In geval een partij het faillissement of (voorlopige) surseance aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zich ontbindt of een andere situatie zich voor doet waaruit kan volgen dat verplichtingen uit de overeenkomst niet worden nagekomen, is de andere partij bevoegd de overeenkomst per direct te ontbinden.

#### **Artikel 11 Klachten**

- a. Klachten worden in behandeling genomen indien opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking van het veronderstelde gebrek, althans binnen 8 dagen nadat opdrachtgever het veronderstelde gebrek redelijkerwijs had behoren te ontdekken, Aanspreekpunt daarvan schriftelijk in kennis heeft gesteld, onder een nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klacht, alsmede wanneer het gebrek is geconstateerd.
- b. Na het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn(en) worden klachten ter zake niet meer in behandeling genomen en wordt opdrachtgever geacht de geleverde diensten te hebben goedgekeurd en zonder bezwaar te hebben gehouden.

- c. Het indienen van een klacht ontslaat opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting ten opzichte van Aanspreekpunt.

### **Artikel 12 Privacy**

- a. Registratie en verwerking van gegevens van opdrachtgevers en deelnemers vindt plaats conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- b. Door het aangaan van de overeenkomst wordt toestemming verleend voor automatische bewerking van de persoonsgegevens verkregen uit de overeenkomst. Aanspreekpunt zal deze persoonsgegevens uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten ten behoeve van de overeenkomst.
- c. Aanspreekpunt zal de door haar verkregen persoonsgegevens uitsluitend beheren op grond van haar vastgestelde Privacy Policy en op de wijze die wet voorschrijft.

### **Artikel 13 Beëindiging**

Tussentijdse beëindiging van een overeenkomst is slechts mogelijk indien partijen zulks uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen of onder betaling van het verschuldigde bedrag tot het oorspronkelijke einde van de overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk een andere betaling en/of afhandeling van de overeenkomst schriftelijk overeengekomen zijn.

### **Artikel 14 Overige bepalingen**

- a. Indien voor een mededeling de eis van schriftelijkheid is overeengekomen, dan is ook aan deze eis voldaan indien de mededeling geschiedt langs de elektronische weg, zoals e-mail.
- b. Het elektronische systeem van Aanspreekpunt is doorslaggevend als bewijs van de inhoud van de elektronische mededeling alsmede (het tijdstip van) de verzending en ontvangst daarvan.

### **Artikel 15 Toepasselijk recht**

- a. Nederlands recht is van toepassing op alle contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen tussen Aanspreekpunt en opdrachtgever.
- b. In geval van een geschil tussen Aanspreekpunt en opdrachtgever spreken beide partijen de intentie uit om dit in gezamenlijk overleg en zonder tussenkomst van de rechter te schikken.
- c. Mocht ondanks deze uitdrukkelijk intentie een geschil niet in der minne op te lossen zijn, dan is de bevoegde rechter van de rechtbank te Leeuwarden in eerste aanleg uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van het geschil, onverminderd het recht van Aanspreekpunt om opdrachtgever (in kort geding) te dagvaarden voor de wettelijke bevoegde rechter.

### **Artikel 16 Slotbepaling**

- a. Aanspreekpunt is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie van de algemene voorwaarden.
- b. Ingeval een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig blijken te zijn of worden vernietigd, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige in stand. Voor de nietige dan wel

vernietigde bepaling(en) treedt alsdan een rechtsgeldige bepaling in de plaats, die de nietige dan wel vernietigde bepaling(en) voor wat betreft de inhoud, strekking en gevolg zo dicht mogelijk benadert.

- c. Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanspreekpunt.