

Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Opdrachtnemer*: Dijkstra Zonwering en Stoffering, tevens handelend onder de naam Wooncentrum Dokkum, gevestigd te (9131 LK) Ee, aan De Koarte Bun 23, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01095100 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.F. van der Molen.
2. *Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het leveren van zaken en/of het uitvoeren van werkzaamheden.
3. *Werkzaamheden*: alle werkzaamheden met betrekking tot de verkoop, levering en montage van vloeren, gordijnen, zonwering en raambekleding. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
4. *Bescheiden*: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers.
5. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van werkzaamheden dan wel het leveren zaken 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 en overeenkomsten welke door Opdrachtnemer binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden 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. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door Opdrachtnemer niet geaccepteerd.
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. Alle andere bepalingen blijven geldig en de betreffende bepaling zal in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
5. Indien Opdrachtnemer op enig moment nalaat nakoming te verlangen van hetgeen partijen zijn overeengekomen, laat dit onverlet het recht van Opdrachtnemer op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen.
6. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen nabestellingen c.q. deelbestellingen.
7. Indien Opdrachtnemer deze algemene voorwaarden al meerdere keren aan Opdrachtgever ter hand heeft gesteld behoeft Opdrachtnemer de algemene voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze bij volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn.
8. Opdrachtnemer heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van een eventuele wijziging van de algemene voorwaarden.

Artikel 3: Aanbiedingen, offertes, prijzen

1. Alle aanbiedingen c.q. offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een aanbieding c.q. offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door Opdrachtgever aanvaard, dan heeft Opdrachtnemer het recht het aanbod uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. De in de aanbiedingen, offertes, prijslijsten e.d. vermelde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals transportkosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot levering van een deel van het in deze prijsopgave opgenomen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
4. Indien het aanbod is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn dan wel naderhand wijzigen, is Opdrachtnemer gerechtigd de in het aanbod vermelde prijzen en/of levertermijnen aan te passen.
5. Aanbiedingen, offertes en prijzen gelden niet automatisch voor nabestellingen of nieuwe opdrachten.
6. Getoonde en/of verstrekte monsters alsmede andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van Opdrachtnemer zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
7. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor de gebruiker(kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, valutaschommelingen, prijswijzigingen bij de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden of toeleveranciers of wijzigingen in de prijzen van de benodigde materialen, onderdelen e.d., is Opdrachtnemer gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen en aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

8. Opdrachtnemer kan niet aan zijn aanbiedingen c.q. offertes worden gehouden indien Opdrachtgever naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbidding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving of druk-, zet- of typefout bevat.

Artikel 4: Totstandkoming Overeenkomsten

1. De overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever de door Opdrachtnemer gedane aanbidding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van Opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbidding, komt de overeenkomst eerst tot stand indien Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien Opdrachtgever, zonder daaraan voorafgaande aanbidding, aan Opdrachtnemer een opdracht verstrekt c.q. een order plaatst, is Opdrachtnemer eerst aan deze opdracht c.q. order gebonden nadat zij deze schriftelijk aan Opdrachtgever heeft bevestigd.
3. Opdrachtnemer is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat zij deze schriftelijk aan Opdrachtgever heeft bevestigd of zodra Opdrachtnemer - zonder tegenwerping van Opdrachtgever - met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.
4. Aanvullingen of wijzigingen op de overeenkomst binden Opdrachtnemer eerst nadat deze schriftelijk aan Opdrachtgever zijn bevestigd.
5. Opdrachtnemer zal gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich mee brengen dat de overeen gekomen leveringstermijn 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 dan wel aan te vullen, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 5: Prijzen c.q. tarieven werkzaamheden / meerwerk

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste prijs of een vast uurtarief voor de te verrichten montage-, onderhouds- of reparatiewerkzaamheden overeenkomen.
2. Indien er vooraf schriftelijk geen vaste prijs of vast uurtarief tussen partijen is overeengekomen, zal de verschuldigde prijs worden vastgesteld op grond van het werkelijke aantal bestede uren en het voor Opdrachtnemer gebruikelijke uurtarief alsmede op grond van de door Opdrachtnemer gemaakte materiaalkosten.
3. De wederpartij kan voor of bij het sluiten van de overeenkomst opgave verlangen van de prijs van de montagewerkzaamheden, alsmede van een indicatie van de termijn waarbinnen de werkzaamheden zullen worden uitgevoerd.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd prijsafwijkingen van minder dan 10% van de bij benadering opgegeven prijs door te belasten aan wederpartij, zonder wederpartij hieraan voorafgaand op de hoogte te stellen hiervan. Er is pas sprake van meerwerk, indien de prijsafwijking meer dan 10% van de bij benadering opgegeven prijs bedraagt. In dat geval is Opdrachtnemer gerechtigd de meerprijs aan wederpartij in rekening te brengen, nadat zij wederpartij hiervan op de hoogte heeft gesteld.

Artikel 6: Inschakeling derden

1. Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde leveringen c.q. werkzaamheden door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van Opdrachtnemer zonder dat hiervoor toestemming van wederpartij vereist is.

Artikel 7: Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Opdrachtnemer overeenkomstig zijn 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. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
3. 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.
4. De uit de verdraging 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.
5. Indien en voor zover Opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
6. 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.

7. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
 - het verlenen van vrije toegang aan Opdrachtnemer tot het te betreden terrein, de woning, het pand en/of de ruimtes en lokaliteiten, zodat Opdrachtnemer direct na aankomst met de uitvoering van de leverings- en/of montagewerkzaamheden kan aanvangen;
 - het kosteloos ter beschikking stellen van de benodigde materialen en/of hulpwerktuigen aan Opdrachtnemer ten behoeve van een adequate uitvoering van de werkzaamheden;
 - veilige arbeidsomstandigheden, waaronder Opdrachtnemer haar werkzaamheden dient uit te oefenen, zoals maar niet beperkt de temperatuur van de werkruimte, het voor Opdrachtnemer mogelijk maken om binnen normale werktijden haar werkzaamheden uit te voeren en het verschaffen van sanitaire voorzieningen.
8. Opdrachtgever dient na voltooiing van de werkzaamheden door Opdrachtnemer deze te controleren en eventuele onjuistheden en of gebreken zo spoedig mogelijk door te geven aan Opdrachtnemer.

Artikel 8: Levering, leveringstermijnen

1. Levering en/of uitvoering zal plaatsvinden binnen een door Opdrachtnemer opgegeven termijn. Overeengekomen leverings- en/of uitvoeringstermijnen kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijnen. Indien Opdrachtnemer haar verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt, dient zij door Opdrachtgever schriftelijk in gebreke te worden gesteld waarbij aan haar nog een redelijke termijn gegund wordt om haar verplichtingen alsnog na te komen. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enige hieruit voortvloeiende schade.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd tot levering en/of uitvoering in gedeelten waarbij zij iedere deellevering of fase afzonderlijk kan factureren.
3. Het risico betreffende de geleverde zaken gaat over op Opdrachtgever op het moment van levering. Onder het moment van levering wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het moment waarop de te leveren zaken het pand of het magazijn van Opdrachtnemer verlaten of het moment waarop Opdrachtnemer aan Opdrachtgever heeft meegedeeld dat deze zaken door hem kunnen worden afgehaald.
4. Verzending en/of transport van de bestelde zaken geschiedt op een door Opdrachtnemer te bepalen wijze, maar voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade, van welke aard dan ook - al dan niet aan de zaken zelf - die verband houdt met de verzending en/of het transport. Bepalingen opgenomen in de algemene voorwaarden van de vervoerder doen geen afbreuk aan het in dit lid bepaalde.
5. Indien het wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van Opdrachtgever niet mogelijk blijkt de bestelde zaken aan Opdrachtgever te leveren of indien de zaken niet worden afgehaald, is Opdrachtnemer gerechtigd de zaken voor rekening en risico van Opdrachtgever terug te laten bezorgen en op te slaan. Tenzij Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn heeft gesteld, dient Opdrachtgever Opdrachtnemer binnen één maand na kennisgeving van de opslag in staat te stellen de zaken alsnog te leveren c.q. dient Opdrachtgever deze alsnog op te halen.
6. Indien Opdrachtgever ook na verloop van de in lid 5 van dit artikel vermelde termijn in gebreke blijft aan zijn afnameverplichtingen te voldoen, is hij, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, per direct in verzuim, zonder dat hieraan voorafgaand een ingebrekestelling vereist is. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring, geheel of gedeeltelijk te ontbinden en de zaken aan derden te verkopen. Een en ander zonder dat hieruit voor Opdrachtnemer een verplichting tot vergoeding van schade, kosten en rente voortvloeit.
7. Het voorafgaande laat de verplichting van Opdrachtgever tot vergoeding van eventuele (opslag) kosten, vertragingsschade, winstderving of andere schade onverlet.
8. Opdrachtnemer kan niet eerder verplicht worden met de levering van de zaken te beginnen, dan nadat zij de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling heeft ontvangen. Bij hierdoor ontstane vertragingen, zullen de opgegeven leveringstermijnen naar evenredigheid worden bijgesteld.

Artikel 9: Reclames en retourzendingen

1. Opdrachtgever is verplicht direct bij het in ontvangst nemen van de zaken tot controle ervan over te gaan. Eventuele zichtbare defecten, fouten, onvolkomenheden, gebreken en/of afwijkingen in aantallen, dienen te worden aangetekend op de vrachtbrief of de begeleidingsbon en onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de zaken, aan Opdrachtnemer te worden gemeld.
2. Overige reclames - waaronder die met betrekking tot uitgevoerde montage-, onderhouds- of reparatiewerkzaamheden - dienen per aangetekend schrijven direct na ontdekking daarvan aan Opdrachtnemer te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van Opdrachtgever. De reclames dienen in ieder geval, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, binnen 8 dagen na levering en/of uitvoering aan Opdrachtnemer te worden gemeld.
3. Indien bovengemelde reclames niet binnen de daar bedoelde termijnen aan Opdrachtnemer kenbaar zijn gemaakt, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen c.q. de werkzaamheden correct te zijn uitgevoerd.
4. Reclames schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, behoudens indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon betreft, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

5. Opdrachtnemer dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending noodzakelijk blijkt, geschiedt die slechts voor rekening en risico van Opdrachtnemer indien laatstgenoemde daarmee vooraf haar uitdrukkelijke schriftelijke instemming heeft betuigd.
6. In alle gevallen geschiedt retourzending op een door Opdrachtnemer te bepalen wijze en in de originele verpakking of emballage.
7. Indien Opdrachtgever wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van Opdrachtgever de zaken retour zendt aan Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer gerechtigd 15% van de factuurwaarde van deze zaken als "handling kosten" in rekening te brengen.
8. Indien de zaken na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd, geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt, beschadigd of overgepakt, vervalt elk recht op reclame.

Artikel 10: Garanties

1. Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat de overeengekomen leveringen en/of werkzaamheden naar behoren en conform de in haar branche geldende normen worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze leveringen en/of werkzaamheden nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen.
2. Opdrachtnemer staat gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde. Opdrachtnemer verstrekt echter geen verdere garantie dan die welke door de fabrikant of leverancier is verstrekt. Deze door de fabrikant of leverancier verstrekte garantie zal op gelijke wijze tussen partijen gelden. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover informeren.
3. Garanties worden slechts verstrekt aan Opdrachtgever en zijn niet overdraagbaar aan derden.
4. De tenuitvoerlegging van garanties wordt opgeschort tot het moment dat Opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen met betrekking tot de betreffende zaken aan Opdrachtnemer heeft voldaan.
5. Opdrachtnemer garandeert niet en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd dat de geleverde zaken geschikt zijn voor het doel waarvoor Opdrachtgever deze wenst te bewerken, verwerken, doen gebruiken of gebruiken, tenzij zij dit uitdrukkelijk schriftelijk aan Opdrachtgever heeft bevestigd.
6. Ingeval door Opdrachtgever terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen, zal Opdrachtnemer kosteloos zorg dragen voor herstel of vervanging van de zaak c.q. het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden dan wel voor restitutie van of een reductie op de overeengekomen prijs voor de zaken en/of de werkzaamheden. Een en ander ter keuze van Opdrachtnemer. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

Artikel 11: Aansprakelijkheid

1. Indien Opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst 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, 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.
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:
 - de verstrekking van onjuiste of onvolledige tekeningen, foto's, gegevens of informatie door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van Opdrachtgever;
 - het niet controleren van producten direct bij levering door Opdrachtgever;
 - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik of bewaring van geleverde producten door Opdrachtgever;
 - gebruik van de producten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld zijn door Opdrachtgever of derden;
 - het niet, niet volledig of niet tijdig onderhouden van geleverde producten door Opdrachtgever;
 - een langere uitvoerings- of oplevertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;

- tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen door Opdrachtnemer dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
 - fouten in gebruikte apparatuur of programmatuur;
 - aanwijzingen of instructies van of namens Opdrachtgever;
 - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten of privacy rechten van derden wegens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte bescheiden, stukken en/of informatie;
 - uitgevoerde reparaties c.q. overige werkzaamheden of bewerkingen aan het geleverde door Opdrachtgever, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer;
 - productaansprakelijkheid. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor productaansprakelijkheid en verplicht zich direct tot de fabrikant c.q. leverancier te wenden voor een eventuele vordering van schadevergoeding.
6. Opdrachtgever is in de gevallen als opgesomd in lid 5 van dit artikel volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart Opdrachtnemer uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.
 7. Opdrachtgever is gehouden al die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van de schade.
 8. 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.
 9. 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 vervalft.
 10. 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.
 11. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of diens leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 12: Tarieven en betaling

1. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van Opdrachtgever te verlangen.
2. Het eventueel vooraf en/of tussentijds (aan) te betalen bedrag, zal worden opgenomen in de offerte c.q. prijsopgave c.q. orderbevestiging.
3. Indien betaling na facturering is overeengekomen dient betaling binnen een vervalt termijn van 14 dagen na de factuurdatum te geschieden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien Opdrachtgever niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
4. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is deze, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan Opdrachtnemer wettelijke (handels)rente verschuldigd over de hoofdsom vanaf de vervaldag tot aan de dag der algehele voldoening, een en ander onverminderd verdere rechten van Opdrachtnemer.
5. 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, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen.
6. In afwijking van leden 4 en 5 van dit artikel, geldt voor Opdrachtgevers die handelen in de hoedanigheid van consument dat zij bij niet tijdige of niet volledige betaling eerst schriftelijk in gebreke worden gesteld, waarbij zij worden aangemaand om alsnog binnen een termijn van 14 dagen tot betaling over te gaan alvorens aanspraak wordt gemaakt op wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten. Deze termijn vangt aan op de dag na ontvangst van de ingebrekestelling.
7. De in lid 7 bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen:
 - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering, met een minimum van € 40,00;
 - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
 - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
 - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering.
 - e. 0,5% van het bedrag van de hoofdsom over het resterende bedrag boven € 200.000,00 van de vordering met een maximum van € 6.775,00.
8. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten is Opdrachtnemer gerechtigd na verloop van 1 jaar de hoofdsom van de vordering te verhogen met de in dat jaar conform lid 3 van dit artikel cumulatief opgebouwde verdragingsrente.
9. Bij het 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.

10. 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, tenzij Opdrachtgever bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
11. Opdrachtgever is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, niet gerechtigd vorderingen van Opdrachtnemer te verrekenen met eventuele tegenvorderingen die hij heeft op Opdrachtnemer. Dit geldt eveneens indien Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

Artikel 13: 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 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.
2. Het in lid 1 van dit artikel bepaalde is van toepassing, tenzij de curator of de bewindvoerder de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.
3. Opdrachtgever is te allen tijde verplicht de curator of bewindvoerder op de hoogte te stellen van de inhoud van overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 14: Eigendomsvoorbehoud

1. Opdrachtnemer behoudt zich de eigendom van alle geleverde en nog te leveren zaken voor tot het tijdstip waarop Opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer heeft voldaan.
2. De in lid 1 bedoelde betalingsverplichtingen bestaan uit het betalen van de koopprijs van de geleverde en nog te leveren zaken, vermeerderd met vorderingen ter zake van verrichte werkzaamheden die met de levering verband houden en vorderingen wegens toerekenbaar tekortschieten van Opdrachtgever in de nakoming van zijn verplichtingen waaronder het betalen van schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. Indien het de levering van identieke, niet individualiseerbare zaken betreft, wordt telkens de partij zaken behorende bij de oudste facturen geacht als eerste te zijn verkocht. Het eigendomsvoorbehoud berust derhalve alsdan in ieder geval te allen tijde op alle geleverde zaken die zich ten tijde van het invoeren van het eigendomsvoorbehoud nog in de voorraad, winkel en/of inboedel van Opdrachtgever bevinden.
4. Zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust, mogen door Opdrachtgever in het kader van de normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht mits hij ten aanzien van zijn afnemers eveneens een eigendomsvoorbehoud op de geleverde zaken heeft bedongen.
5. Zolang op de geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, is Opdrachtgever niet bevoegd deze zaken op enige wijze te verpanden of in de feitelijke macht van een financier te brengen.
6. Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer direct schriftelijk te informeren indien derden eigendoms- of overige rechten pretenderen te hebben op de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust.
7. Opdrachtgever is verplicht om de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust tot het tijdstip waarop hij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer heeft voldaan zorgvuldig en als identificeerbaar eigendom van Opdrachtnemer te bewaren.
8. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor een zodanige bedrijfsverzekering c.q. inboedelverzekering dat de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd te allen tijde zijn meeverzekerd en zal Opdrachtnemer op diens eerste verzoek inzage verlenen in de verzekeringspolis en de bijbehorende premiebetalingbewijzen.
9. Indien Opdrachtgever handelt in strijd met de bepalingen van dit artikel of Opdrachtnemer een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, zonder nadere ingebrekestelling middels een schriftelijke verklaring te ontbinden. Een en ander onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gedeerde winst en rente.

Artikel 15: Retentierecht

1. Opdrachtnemer is bevoegd de afgifte van de bestelde zaken alsmede de teruggave van de zaken van Opdrachtgever die ter montage of reparatie onder het beheer van Opdrachtnemer vallen op te schorten indien en zolang:
 - a. Opdrachtgever de kosten van de werkzaamheden aan de zaken niet of niet in zijn geheel voldoet;
 - b. Opdrachtgever de kosten van eerdere door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden aan de zaken niet of niet in zijn geheel voldoet;

- c. Opdrachtgever andere vorderingen die voortvloeien uit de contractuele relatie met Opdrachtnemer niet of niet in zijn geheel voldoet.
2. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade -van welke aard dan ook -die voortvloeit uit het door haar uitgeoefende retentierecht.

Artikel 16: Overmacht

1. Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van Opdrachtgever of Opdrachtnemer is Opdrachtnemer behoudens dwingendrechtelijke bepalingen gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan Opdrachtgever te ontbinden of de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, van de door haar ingeschakelde derden of toeleveranciers of een andere gewichtige reden aan de zijde van Opdrachtnemer.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen-en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van Opdrachtnemer en/of van Opdrachtgever of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d. evenals door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval e.d. ontstane transportmoeilijkheden en leveringsproblemen.
4. Indien de overmacht situatie intreedt als de overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is Opdrachtgever gehouden zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer tot aan dat moment na te komen.

Artikel 17: Annulering, opschorting en ontbinding

1. Ingeval Opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan Opdrachtnemer een door Opdrachtnemer nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door Opdrachtnemer gemaakte kosten en haar door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. Opdrachtnemer is gerechtigd voornoemde schadevergoeding te fixeren en 30-100% van de overeengekomen totale prijs bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
2. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Opdrachtnemer vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd alle reeds door Opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door Opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding.
4. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd alle op dat moment reeds verrichte werkzaamheden en/of gemaakte kosten evenals de voor de opschortingsperiode reeds gereserveerde uren bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingsduur niet kan worden hervat, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan Opdrachtgever te ontbinden. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingsduur wordt hervat, is Opdrachtgever gehouden eventuele uit deze hervatting voortvloeiende kosten van Opdrachtnemer te vergoeden.
6. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in bovengenoemde situaties indien zich 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 gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
7. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
8. Indien de overeenkomst 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.
9. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk van enige door Opdrachtgever of derden geleden schade of gemaakte kosten.

Artikel 18: Toepasselijk recht/bevoegde rechter

1. Op alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer, alsmede tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten overeenkomst(en) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag en eventuele andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen zullen, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen bij consumentenkoop, uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar Opdrachtnemer is gevestigd, ook indien Opdrachtgever in het buitenland woonachtig of gevestigd is.

Artikel 19: 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, (model)contracten en andere geestesproducten, 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 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. De rechten van intellectuele eigendom welke Opdrachtnemer in licentie gebruikt mag Opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
4. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van Opdrachtgever afkomstige informatie en bescheiden te gebruiken en vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.
5. Bij overtreding van de intellectuele eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 25.000,- per overtreding, onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 20: 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, 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.
3. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die hem 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 aanbiedingen, offertes of andere al dan niet schriftelijke uitingen 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 beroepspllicht 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 gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn 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.
8. De informatie die opdrachtnemer verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
9. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 25.000,- per overtreding, onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.