

# Algemene voorwaarden HMS

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten verleend aan HMS Customer Contact Center B.V., HMS Webcare B.V., HMS N.V., en gelieerde ondernemingen.

## Artikel 1 - Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- Gebruiker:** HMS Customer Contact Center B.V., tevens handelend onder de naam HMS Contact Centers, geregistreerd in het handelsregister onder nummer 17110740;
  - Gebruiker:** HMS Webcare B.V., tevens handelend onder de naam HMS Customer Care, geregistreerd in het handelsregister onder nummer 59544112;
  - Gebruiker:** HMS N.V., geregistreerd onder handelsnummer 59136715;
  - Opdrachtgever:** de wederpartij van Gebruiker bij een Overeenkomst;
  - Opdracht c.q. Overeenkomst:** de overeenkomst tot dienstverlening.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en Overeenkomsten voor Gebruiker tussen de Gebruiker en Opdrachtgever(s), respectievelijk hun rechtsopvolgers.
- 2.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Gebruiker uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.4 Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Gebruiker en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
- 2.5 Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover Gebruiker deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan Opdrachtgever heeft bevestigd. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen hebben deze afwijkingen van of aanvullingen op de algemene voorwaarden slechts betrekking op de desbetreffende Overeenkomst.
- 2.6 Gebruiker houdt zich het recht voor deze algemene voorwaarden tussentijds te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden gelden dan ook voor de bestaande overeenkomst tussen Opdrachtgever en Gebruiker. Wijzigingen worden schriftelijk bekend gemaakt en treden in werking 14 dagen na deze bekendmaking of op een later tijdstip zoals vermeld in de bekendmaking.

## Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes

- 3.1 De door Gebruiker gemaakte aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend, zij zijn geldig gedurende 30 dagen na uitreiking, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de aanbiedingen of offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
- 3.2 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en zijn standaard in euro's aangegeven, alsmede exclusief in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.3 Gebruiker kan de Opdrachtgever verzoeken (om een gedeelte van) de afgesproken prijs vooraf te betalen alvorens werkzaamheden worden uitgevoerd.
- 3.4 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Opdrachten.
- 3.5 Ingeval deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst tegenstrijdigheden bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.
- 3.6 Offertes van de Gebruiker zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de Opdracht heeft verstrekt. De Gebruiker zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

## Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Gebruiker en Opdrachtgever ondertekende Overeenkomst of offerte door Gebruiker retour is ontvangen. De Overeenkomst is gebaseerd op de ten tijde daarvan door Opdrachtgever aan Gebruiker verstrekte informatie. De Overeenkomst wordt geacht de Opdracht juist en volledig weer te geven. Het staat Gebruiker vrij te bewijzen dat de Overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.

- 4.2 Indien de Opdracht mondeling is verstrekt, dan wel indien de Overeenkomst (nog) niet getekend retour is ontvangen, wordt de Opdracht geacht te zijn tot stand gekomen onder toepassing van deze algemene voorwaarden op het moment dat Gebruiker op verzoek van Opdrachtgever met uitvoering van de Opdracht start.

## Artikel 5 - Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1 Gebruiker zal de Overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en op grond van de op dat moment geldende wetgeving.
- 5.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 5.3 Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Gebruiker is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Gebruiker kenbaar behoorde te zijn.
- 5.4 Tijdens de uitvoering van de Opdracht zullen Opdrachtgever en Gebruiker op verzoek van een van hen door middel van elektronische mail met elkaar kunnen communiceren. Gebruiker is niet jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van elektronische mail. Zowel Opdrachtgever als Gebruiker zullen al hetgeen doen dat redelijkerwijs verwacht mag worden ter voorkoming van risico's zoals het verspreiden van virussen en vervorming.
- 5.5 Gebruiker is gerechtigd prijs- en of tariefwijzigingen door te voeren. Een prijs- of tariefwijziging wordt tijdig en voordat deze ingaat schriftelijk bekend gemaakt.
- 5.6 Deze verplichting van Gebruiker heeft het karakter van een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting.

## Artikel 6 - Terbeschikkingstelling van informatie door de Opdrachtgever

- 6.1 Om de uitvoering van de Opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Gebruiker nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de Opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Gebruiker betrokken (zullen) zijn.
- 6.2 Alle door de Opdrachtgever aan te reiken (persoons)gegevens en bestanden dienen door hem aangeleverd te worden in het door Gebruiker aangegeven formaat en op de door Gebruiker aangegeven wijze. Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat Opdrachtgever verplichtingen nalaat, zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.

## Artikel 7 - Het betrekken van derden bij de Opdrachtuitvoering

- 7.1 Gebruiker bepaalt de wijze waarop en door welk persoon de Overeenkomst uitgevoerd wordt, doch neemt daarbij de door Opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

## Artikel 8 - Prijzen

- 8.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de Overeenkomst een uurtarief overeenkomen. De prijs zal worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede tijd berekend volgens de geldende uurtarieven van Gebruiker.
- 8.2 Het is ook mogelijk dat partijen een vaste prijs of een richtprijs overeenkomen.
- 8.3 De door Gebruiker opgegeven prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW en gebaseerd op de ten tijde van de Opdracht geldende prijsbepalende factoren.
- 8.4 Gebruiker zal de Opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of uurtarief kenbaar maken. Gebruiker zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan vermelden.
- 8.5 Het honorarium van Gebruiker, kan zo nodig vermeerderd worden met verschotten, kosten en declaraties van ingeschakelde derden.

## Artikel 9 - Betalingsvoorwaarden

- 9.1 Betaling van de door Gebruiker verzonden declaratie dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 9.2 Gebruiker brengt haar werkzaamheden volgens de overeengekomen frequentie in rekening en bij afronding van de Opdracht een einddeclaratie, tenzij anders is overeengekomen.
- 9.3 Partijen kunnen overeenkomen dat er termijufacturen verzonden worden. Bij einde van de werkzaamheden ontvangt Opdrachtgever een eindafrekening.
- 9.4 Gebruiker kan een voorschotnota verzenden voor de betaling van haar werkzaamheden en/of kosten.

- 9.5 Bezwaren tegen de hoogte van declaraties of reclames schorten de betalingsverplichting niet op.
- 9.6 Indien Opdrachtgever in gebreke blijft van betaling binnen de termijn, dan is de Opdrachtgever van rechtswege, zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente, dan wel de wettelijke handelsrente verschuldigd. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf de dag dat Opdrachtgever in verzuim is tot op de dag van algehele voldoening.
- 9.7 Indien na het verstrijken van de eerste betalingstermijn, zoals vermeld in lid 1, niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan, stuurt Gebruiker aan Opdrachtgever een schriftelijke aanmaning ter betaling van het openstaande bedrag binnen een tweede termijn van 7 dagen. Indien Opdrachtgever binnen de tweede termijn niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan, is Opdrachtgever zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke (incasso)kosten verschuldigd, Gebruiker brengt incassokosten in rekening conform de Staffel Buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 200,-.
- 9.8 Indien betaling uitblijft, is Gebruiker gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.
- 9.9 Indien de Opdracht is verstrekt door meer dan één Opdrachtgever, zijn alle Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
- 9.10 Het is Opdrachtgever niet toegestaan door hem verschuldigde bedragen aan Gebruiker, eenzijdig te verrekenen met bedragen die hij uit welke hoofde dan ook meent te hebben van Gebruiker.
- 9.11 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever zijn de vorderingen van Gebruiker op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

#### Artikel 10 - Wijziging van de Opdracht c.q. meerwerk

- 10.1 De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de Opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
- 10.2 Indien de tussentijdse wijziging in de Opdracht of opdrachtna uitvoering ontstaat door toedoen van de Opdrachtgever, zal de Gebruiker de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit meerwerk extra worden gefactureerd.
- 10.3 Indien Gebruiker op verzoek of met instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Gebruiker.

#### Artikel 11 - Duur van de Opdracht en uitvoeringstermijn

- 11.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de Overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.
- 11.2 Is binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever de Gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en nakoming vorderen.

#### Artikel 12 - Tussentijdse beëindiging en annulering van de Opdracht

- 12.1 Beide partijen kunnen de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen.
- 12.2 Opzegging door partijen dient schriftelijk per aangetekende post te gebeuren of middels e-mailbericht waarbij de opzegging door Opdrachtgever per e-mailbericht pas definitief is als er een ontvangstbevestiging is verzonden door Gebruiker.
- 12.3 Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtgever, zal Gebruiker in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- 12.4 Indien de overdracht, zoals vermeld in lid 3, extra werkzaamheden met zich meebrengt voor Gebruiker, worden deze aan Opdrachtgever (voorafgaand) in rekening gebracht en voldaan.
- 12.5 Indien een Overeenkomst met een overeengekomen vaste prijs voorafgaand aan de Opdracht wordt geannuleerd door Opdrachtgever, heeft Gebruiker recht op 100% van de overeengekomen prijs.
- 12.6 Gebruiker behoudt haar aanspraak op betaling van declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij de Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ontvangt, mits alle declaraties van Gebruiker voldaan zijn. Voor zover dit (extra) werkzaamheden met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht en vooraf voldaan.
- 12.7 Ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft Gebruiker het recht

de Opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten uit de Overeenkomst en de wet.

#### Artikel 13 - Ontbinding van de Overeenkomst

- 13.1 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Gebruiker op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Gebruiker de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 13.2 Gebruiker behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
- 13.3 Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
- Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
  - Na het sluiten van de Overeenkomst Gebruiker 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;
  - 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.

#### Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en naleving Telecommunicatiewet

- 14.1 Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, zal Opdrachtgever Gebruiker desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 14.2 Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor aanspraken van derden van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is.
- 14.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Gebruiker door Opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Gebruiker voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker tegen aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de correcte naleving van de Telecommunicatiewet en vrijwaart Gebruiker voor alle gevolgen en schade die mocht voortvloeien uit overtredingen, daaronder begrepen maatregelen en/of boetes van de Autoriteit Consument en Markt.

#### Artikel 15 - Privacy en verwerking persoonsgegevens

- 15.1 Gebruiker verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).
- 15.2 Gebruiker gebruikt de persoonsgegevens voor het volgende:
- a. om het contact en de relatie met de Opdrachtgever te kunnen onderhouden;
  - b. voor het uitvoeren van de Overeenkomst;
  - c. het aangaan (beoordelen en accepteren van u als opdrachtgever);
  - d. voor de uitwisseling van persoonsgegevens met derden als dat nodig is bij de uitvoering van de Overeenkomst met de Opdrachtgever;
  - e. voor het uitvoeren van (gerichte) marketing- en verkoopactiviteiten, zoals het geven van informatie over andere producten en diensten van Gebruiker die voor de Opdrachtgever interessant en relevant kunnen zijn;
  - f. voor het analyseren van persoonsgegevens om onze service aan de Opdrachtgever te kunnen verbeteren, om ons product- en dienstenassortiment te verbeteren, en om beter in te spelen op de persoonlijke situatie van de Opdrachtgever;
  - g. voor statistische en wetenschappelijke doeleinden en om onze dienstverlening te verbeteren en trends te signaleren;
  - h. om toegang tot applicaties te regelen en functionaliteiten te bieden, onder meer door cookies (zie ons cookiebeleid op onze website);
  - i. om vragen en opmerkingen van de Opdrachtgever of derden (via diverse communicatiekanalen) te kunnen beantwoorden en om de Opdrachtgever of derden zo goed mogelijk te woord te staan;
  - j. om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Zie tevens de doeleinden onze privacy statement op onze website.
- 15.3 Gebruiker kan persoonsgegevens uitwisselen met gelieerde ondernemingen. Dit doet Gebruiker om de Opdrachtgever een totaalpakket aan diensten en producten te kunnen bieden.
- 15.4 In geen geval verkopen wij persoonsgegevens aan derden.
- 15.5 Wij kunnen bij de uitvoering van onze dienstverlening en bedrijfsactiviteiten derden inschakelen. Deze derden verwerken dan gegevens in de hoedanigheid van (sub)verwerker.
- 15.6 Gebruiker heeft adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Denk hierbij aan informatiebeveiligingsbeleid,

training van medewerkers, beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen. Gebruiker staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Gebruiker biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om gericht op de dienstverlening van de Opdrachtgever specifieke beveiliging overeen te komen.

- 15.7 De Opdrachtgever of een betrokkenen kan om inzage vragen in de gegevens die Gebruiker over de betreffende vrager verwerkt. Daarnaast kunt u ons vragen om een correctie of verwijdering van deze gegevens. Na uw aanvraag leveren wij binnen vier weken een overzicht van uw persoonsgegevens. Uw aanvraag kunt u schriftelijk indienen met een kopie van uw legitimatiebewijs bij: HMS N.V., Postbus 1611, 5200 BR 's-Hertogenbosch t.a.v. de directie. Als er onjuistheden zijn in de geregistreerde persoonsgegevens, ontvangen wij graag een verzoek tot correctie of verwijdering van de gegevens. Wij kunnen voor het verzoek om opgave een wettelijke vergoeding in rekening brengen.
- 15.8 Gebruiker verstrekt uitsluitend persoonsgegevens aan derden als daartoe een wettelijke plicht is of sprake is van voorafgaande expliciete toestemming van de betrokkene.
- 15.9 Als u niet wilt dat uw persoonsgegevens door Gebruiker worden verwerkt voor marketingactiviteiten, zullen wij ervoor zorgen dat u hiervoor niet meer wordt benaderd. U kunt hiertoe een verzoek indienen per email of per post.
- 15.10 indien de Overeenkomst met zich meebrengt dat Gebruiker aan Opdrachtgever persoonsgegevens verstrekt, dient de Opdrachtgever deze gegevens te verwerken conform de grond en het doel waarvoor deze zijn verstrekt en conform de AVG. Bij overgang van de gegevens door Gebruiker aan Opdrachtgever, is Opdrachtgever geheel en alleen verantwoordelijk en aansprakelijk voor zijn verwerking van de gegevens.
- 15.11 In beginsel zal Gebruiker persoonsgegevens verwijderen na 3 maanden, tenzij anders overeengekomen.
- 15.10 In onze privacy statement treft u uitgebreide informatie over de manier waarop Gebruiker omgaat met uw persoonsgegevens. Onze privacy statement vindt u op [www.hmscontactcenters.nl](http://www.hmscontactcenters.nl). U vindt daar ook ons cookiebeleid.

#### Artikel 16 - Intellectuele eigendom

- 16.1 Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele of industriële eigendom op modellen, technieken, producten, instrumenten, waaronder ook software, of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, rapporten, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Gebruiker. Openbaarmaking door Opdrachtgever kan derhalve alleen geschieden na schriftelijk verkregen toestemming van Gebruiker.
- 16.2 Alle door Gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, Overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever voor het doel waarvoor deze ter beschikking zijn gesteld en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Gebruiker worden veelevoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- 16.3 De Opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de Opdracht.

#### Artikel 17 - Vertrouwelijkheid en geheimhouding

- 17.1 Gebruiker is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de Opdrachtgever jegens derden. Gebruiker zal in het kader van de Opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever.
- 17.2 De Opdrachtgever zal zonder toestemming van Gebruiker aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Gebruiker, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportage/advies ter beschikking stellen.

#### Artikel 18 - Aansprakelijkheid

- 18.1 Indien Opdrachtgever aantoonbaar dat hij schade heeft geleden door een handelen of nalaten van Gebruiker die bij zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap mag worden vertrouwd, is de aansprakelijkheid van Gebruiker beperkt tot maximaal de voor de betreffende aanspraak van toepassing zijnde limieten onder de door Gebruiker afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, althans tot maximaal eenmaal het declaratiebedrag van de desbetreffende Overeenkomst, althans van dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 18.2 In afwijking van hetgeen hierboven is bepaald, worden bij de Opdracht met een langere doorlooptijd dan een half jaar, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde declaratiegedeelte waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 18.3 Gebruiker heeft ten alle tijden het recht om de door Opdrachtgever te lijden of geleden schade voor zover mogelijk te voorkomen of te verminderen.
- 18.4 Onder schade wordt uitsluitend verstaan schade aan personen, schade aan zaken en directe vermogensschade.

- 18.5 Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vorderingen/aanspraken van derde(n) en schade door bedrijfsstagnatie.
- 18.6 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van de directie of de bedrijfsleiding van Gebruiker.
- 18.7 De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door Gebruiker ingeschakelde personen of derden, die derhalve hierdoor een rechtstreeks beroep op deze aansprakelijkheidsbeperkingen hebben.

#### Artikel 19 - Reclamerig

- 19.1 Een reclame met betrekking tot verrichte werkzaamheden of het factuurbedrag dient op straffe van verval van alle aanspraken binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken/factuur of informatie waarover Opdrachtgever reclameert, dan wel, indien Opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, schriftelijk aan Gebruiker te worden kenbaar gemaakt. De klacht dient zo gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Gebruiker in staat is adequaat te reageren.
- 19.2 In geval van een terecht uitgediende reclame heeft Gebruiker de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Opdracht tegen een restitutie van door Opdrachtgever reeds betaald honorarium naar evenredigheid.
- 19.3 Een klacht schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.

#### Artikel 20 - Vrijwaring

- 20.1 De opdrachtgever vrijwaart Gebruiker, diens ondergeschikten en hulppersonen voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens.
- 20.2 Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
- 20.3 Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Gebruiker onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.
- 20.4 Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor alle aanspraken van derden – daaronder mede begrepen aandeelhouders, bestuurders, commissarissen en personeel van Opdrachtgever, alsook gelieerde rechtspersonen en ondernemingen en anderen die bij de organisatie van Opdrachtgever betrokken zijn – die voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van Gebruiker ten behoeve van de Opdrachtgever.
- 20.5 Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker tevens voor aanspraken van derden waarbij Gebruiker als medepleger van Opdrachtgever wordt aangemerkt.

#### Artikel 21 - Overmacht

- 21.1 Onder overmacht met betrekking tot de Overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen.
- 21.2 Gebruiker is niet gehouden aan haar verplichting uit de Overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht, onder overmacht wordt begrepen: stakingen, annulering of vertraging van inkoopmaterialen of van de door Gebruiker ingeschakelde derden / personen, vervoersproblemen, weeromstandigheden, storingen (internet-, stroom-, telefonie storingen), brand.
- 21.3 Gebruiker is gerechtigd gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

#### Artikel 22 - Vervaltermijn

- 22.1 Vorderingen en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoefde dan ook jegens Gebruiker in verband met het verrichten van werkzaamheden door Gebruiker, vervallen in ieder geval een jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### Artikel 23 - Toepasselijk recht en forumkeuze

- 23.1 Op alle Overeenkomsten tussen Gebruiker en Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 Alle geschillen tussen Gebruiker en Opdrachtgever worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Gebruiker zijn vestigingsplaats heeft. Niettemin heeft Gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.