



## Artikel 1. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Opdrachtnemer INDRA | Virtual Assistant en een Opdrachtgever waarop Opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts mogelijk voor zover deze schriftelijk, voorafgaand met Opdrachtgever, zijn overeengekomen. Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van de standaardvoorwaarden gehanteerd door de Opdrachtgever, of waarnaar door de Opdrachtgever wordt verwezen uitdrukkelijk van de hand. In geval van strijd tussen bepalingen uit de overeenkomst en de tekst van deze voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigende bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

## Artikel 2. Offertes

Alle offertes, in welke vorm dan ook gedaan, zijn vrijblijvend en gelden slechts als uitnodiging tot het verstrekken van een opdracht. Tenzij anders aangegeven hebben gemaakte offertes een geldigheid van 60 dagen en zijn gebaseerd op uitvoering van de opdracht onder normale omstandigheden en gedurende normale werkuren. Elk nieuw jaar kan Opdrachtnemer besluiten om haar tarieven te verhogen met minimaal de inflatiecorrectie. Noodzakelijke reiskosten worden naast de tarieven afzonderlijk in rekening gebracht, conform het afgesproken tarief. Indien geen vaste vergoeding is overeengekomen zal Opdrachtnemer een verantwoording van uren en kosten bijhouden en deze op verzoek van Opdrachtgever ter inzage beschikbaar stellen. Prijzen in de offertes zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven. Een overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtnemer en de Opdrachtgever ondertekende offerte of overeenkomst door Opdrachtnemer retour is ontvangen, dan wel op het moment dat Opdrachtnemer op (mondeling) verzoek van de Opdrachtgever is begonnen met de uitvoering van de werkzaamheden voor de Opdrachtgever.

## Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst

Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig of volledig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens het gehanteerde tarief aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien de voor de uitvoering van

de overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet juist of onvolledig wordt verstrekt, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook.

Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

#### **Artikel 4. Contractduur; uitvoeringstermijn**

De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode zoals overeengekomen in de Overeenkomst, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn, mits Opdrachtnemer dit schriftelijk en met redenen omkleed bij Opdrachtgever heeft aangegeven. Dit geeft Opdrachtgever nimmer het recht de overeenkomst te beëindigen of de betaling van de facturen op te schorten of achterwege te laten.

#### **Artikel 5. Wijziging van de overeenkomst**

Indien gebleken is dat één of meer bepalingen van deze overeenkomst nietig of vernietigbaar zijn, dan blijft de overeenkomst voor al het overige in stand. De strekking van de overeenkomst blijft in een dergelijk geval zoveel mogelijk gehandhaafd. Indien zich omstandigheden voordoen die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst niet voorzienbaar waren en nakoming van de overeenkomst substantieel beïnvloeden, zullen partijen in gezamenlijk overleg en naar redelijkheid en billijkheid een oplossing proberen te vinden die recht doet aan de belangen van beider partijen in het kader van deze overeenkomst. Wijzigingen van of aanvullingen op deze overeenkomst zijn alleen rechtsgeldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Eventuele mondelinge toezeggingen en afspraken hebben geen werking, tenzij deze schriftelijk door een partij zijn bevestigd. Het door een partij niet uitoefenen van enig recht of het niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in.

#### **Artikel 6. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

De Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst door tussentijdse opzegging te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, indien: De Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt; Na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen; De Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

Indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden; Indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.

Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst. Indien Opdrachtnemer op de gronden als genoemd in dit artikel tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij uit dien hoofde op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan of schadeloosstelling. De overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst in onderstaande gevallen. Partijen zijn in de hieronder genoemde gevallen tegenover elkaar nimmer gehouden enige schadevergoeding te voldoen.

- a) faillietverklaring dan wel surseance van betaling van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer
- b) staking van de bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer
- c) verplaatsing van de bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer
- d) overlijden van de Opdrachtnemer
- e) ziekte van de Opdrachtnemer, langer dan 30 werkdagen

De vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 7. Belastingen**

Partijen maken gebruik van de algemene modelovereenkomst van de Belastingdienst nr. 9015550000-06-2 van 29 februari 2016. De in die overeenkomst gemarkeerde bepalingen zijn in de te hanteren overeenkomst van opdracht ongewijzigd overgenomen. Voor zover in de overeenkomst van opdracht aanpassingen hebben plaatsgevonden, zijn partijen van mening dat deze aanpassingen geen afbreuk doen aan de in de model- of voorbeeldovereenkomst gemarkeerde bepalingen.

## **Artikel 8. Geheimhouding**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst uit enige bron heeft verkregen. Daaronder valt alle vertrouwelijke informatie omtrent de activiteiten van Opdrachtgever en de daarmee gelieerde ondernemingen. Voor het overige geldt informatie als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Overtreding van deze verplichting is voor de gedupeerde (Opdrachtnemer of Opdrachtgever) een geldige reden voor onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst.

## **Artikel 9. Gebreken; klachttermijnen**

Klachten over de verrichtte werkzaamheden dienen door Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer.

Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

Opdrachtnemer neemt met de overeenkomst een inspanningsverbintenis op zich en zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

## **Artikel 11. Betaling en incassokosten**

Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze.

Na het verstrijken van veertien dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever zonder verdere ingebrekestelling onmiddellijk in verzuim; Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Opdrachtnemer is in dat geval tevens gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Is Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle buitengerechtigde en gerechtelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer aantoonbaar hogere kosten gemaakt heeft dan redelijkerwijs noodzakelijk was, komen ook deze kosten voor vergoeding in aanmerking.

## **Artikel 12. Overmacht**

Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van Opdrachtnemer ontslaat Opdrachtnemer van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van haar leveringsplicht, zonder dat Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en interesses kan doen gelden.

In geval van overmacht zal Opdrachtnemer daarvan onverwijld mededeling doen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen het recht de opdracht schriftelijk te annuleren.

## **Artikel 13. Intellectuele eigendom**

Onverminderd het bepaalde in artikel 8 van deze voorwaarden behoudt Opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

Opdrachtnemer behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen**

De rechtbank Limburg locatie Roermond is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij onder gewoon (gebruikelijk) voorbehoud dwingend recht een andere rechter bevoegd is. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Op elke opdracht en daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.