

# Algemene Voorwaarden

## Appel Tekstcreaties



### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### 1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *activiteit*: alle door de opdrachtnemer aangeboden diensten;
- b) *derde-zelfstandige*: een natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt, in samenwerking met opdrachtnemer;
- c) *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de opdrachtnemer in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- d) *honorarium*: de vergoeding die opdrachtnemer toekomt voor haar werkzaamheden, de omzetbelasting (BTW) daarin niet begrepen;
- e) *opdrachtnemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt;
- f) *ondubbelzinnige verklaring*: de verklaring van een opdrachtgever aan opdrachtnemer die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
  - i) naam van de opdrachtgever;
  - ii) (factuur)adres;
  - iii) postcode;
  - iv) woonplaats;
  - v) telefoonnummer;
  - vi) e-mailadres;
  - vii) ordernummer;
  - viii) opdracht waarop de verklaring betrekking heeft.
- g) *opdracht*: de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
- h) *opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon in wiens opdracht diensten worden verleend en/of werkzaamheden worden uitgevoerd;
- i) *overeenkomst op afstand*: de overeenkomst die tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van opdrachtnemer en opdrachtgever en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand.

#### 2. De opdrachtnemer

Opdrachtnemer:	Appel Tekstcreaties
Gestigd te:	Buntlaan 81 3971 JC Driebergen-Rijsenburg Nederland
KvK-nummer:	67278876
E-mailadres:	<a href="mailto:info@appeltekstcreaties.nl">info@appeltekstcreaties.nl</a>
Telefoonnummer:	+31 (0) 6 49614129
Website:	<a href="http://www.appeltekstcreaties.nl">www.appeltekstcreaties.nl</a>

### **3. Toepasselijkheid**

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de opdrachtnemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
- 2) De toepasselijkheid van eventuele inkoop- en of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3) Voordat de overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de opdrachtnemer zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 4) Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 5) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de website van de opdrachtnemer.
- 6) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### **4. Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende, dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen, mogen niet ten nadele van de opdrachtgever zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **Hoofdstuk 2 De overeenkomst**

### **5. Offerte**

- 1) Door opdrachtnemer verstrekte offertes zijn geheel vrijblijvend, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Offertes gedaan door opdrachtnemer gelden als een aanbod en zijn 4 weken geldig.
- 3) Aan een oriënterend gesprek zijn geen kosten verbonden. Indien het eerste gesprek verder gaat dan een presentatie van de opdrachtnemer en een kennismaking met de gevraagde activiteiten, bijvoorbeeld omdat de presentatie overgaat in een werkbespreking en al direct wordt ingegaan op mogelijke oplossingen, dan is de opdrachtnemer gerechtigd kosten in rekening te brengen. Stelt de opdrachtgever prijs op een verslag van het gesprek, met eventuele voorstellen voor een vervolgbespreking, dan geldt het afgesproken honorarium.
- 4) Offertes van opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht tijdig en naar waarheid heeft verstrekt aan de opdrachtnemer.
- 5) In de offerte wordt, indien van toepassing op de activiteit, onder meer aangegeven:
  - a) de plaats van de activiteit;
  - b) de omschrijving van de activiteit;
  - c) volgens welke tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen en berekeningen de activiteit zal worden uitgevoerd;
  - d) het tijdstip van aanvang van de activiteit;
  - e) de termijn waarbinnen de activiteit zal worden uitgevoerd en opgeleverd. De termijn kan worden bepaald op een bepaalde dag of het aantal werkbare dagen waarbinnen de activiteit moet worden uitgevoerd;
  - f) de prijsvormingsmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden wordt gehanteerd. Bij de prijsvormingsmethode aannemingsom noemt de opdrachtnemer een vast bedrag voor de in de

- offerte omschreven activiteit; bij de prijsvormingsmethode regie doet de opdrachtnemer een opgave van de prijsfactoren (zoals uurtarieven en opslagen);
- g) of betaling van de prijs in termijnen zal plaatsvinden;
  - h) of op de activiteit een risicoregeling van toepassing zal zijn, en zo ja welke;
  - i) de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de offerte en op de daaruit voortvloeiende opdracht.

## **6. Prijs**

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven, kennelijke fouten of kostenverhogende omstandigheden.
- 2) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 3) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de opdrachtnemer dit bedongen heeft en:
  - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b) de opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 4) Onder kostenverhogende omstandigheden wordt verstaan omstandigheden die:
  - a) van dien aard zijn dat bij het tot stand komen van de overeenkomst geen rekening behoeft te worden gehouden met de kans dat zij zich voor zouden doen;
  - b) die opdrachtnemer niet kunnen worden toegerekend;
  - c) die de kosten van het werk verhogen.
- 5) Opdrachtnemer kan jaarlijks zijn tarieven verhogen met maximaal 5%. Een jaarlijkse tariefsverhoging valt niet onder een prijsverhoging als bedoeld in lid 2 en lid 3 van dit artikel.
- 6) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden de opdrachtnemer niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van de opdrachtnemer, waarbij de informatie op de site van de opdrachtnemer te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de opdrachtgever wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 7) In geval de opdrachtgever is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de opdrachtgever onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.
- 8) De in de offerte van diensten genoemde prijzen zijn een schatting op basis van de verwachte hoeveelheid werk. Indien opdrachtnemer vermoedt dat de activiteit aanzienlijk meer gaat kosten, maakt opdrachtnemer daar onverwijld melding van bij opdrachtgever.
- 9) Indien opdrachtnemer melding maakt van extra kosten met betrekking tot de activiteit, geldt dat als een nieuw aanbod aan opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien opdrachtgever het aanbod onredelijk voorkomt.
- 10) Het ontbinden van de overeenkomst ontslaat de opdrachtgever niet van de betaling van reeds uitgevoerde werkzaamheden en kosten gemaakt voor het treffen van mogelijke voorzieningen.
- 11) Indien door de ontbinding van de overeenkomst schade aan het werk ontstaat, kan deze schade niet op opdrachtnemer worden verhaald, tenzij de schade het gevolg is van grove opzet of schuld aan de zijde van opdrachtnemer.
- 12) De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn in euro's, exclusief btw en in het kader van de overeenkomst te maken kosten zoals reis- en andere (on)kosten.

## **7. Overeenkomst**

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

- 2) Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de opdrachtnemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de opdrachtnemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de opdrachtnemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Indien bij de opdrachtnemer na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de opdrachtnemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 5) De opdrachtnemer stuurt de opdrachtgever bij de dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee:
  - a) het bezoekadres van de vestiging van de opdrachtnemer waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;
  - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;
  - c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop of levering;
  - d) de in artikel 6 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de opdrachtnemer deze gegevens al aan de opdrachtgever heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

### **Hoofdstuk 3 Uitvoering van de overeenkomst**

#### **8. Medewerking opdrachtgever**

- 1) De opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan de opdrachtnemer die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht.
- 2) Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn/haar (informatie) verplichtingen heeft voldaan, is de opdrachtnemer bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.
- 3) Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, stelt de opdrachtgever tijdig medewerkers van zijn/haar eigen organisatie ter beschikking, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit. De opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat zijn/haar personeel over de juiste vaardigheden en ervaring beschikt om de werkzaamheden te kunnen verrichten.
- 4) Indien ten gevolge van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van personeel, verzochte gegevens, bescheiden en faciliteiten door opdrachtgever, extra kosten voortvloeien voor de opdrachtnemer, dan komen deze kosten voor rekening van de opdrachtgever.

#### **9. Levering**

- 1) Opdrachtnemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten en bij de uitvoering van de opdracht.
- 2) Opdrachtnemer vergewist zich bij het aanvaarden van een opdracht over de juiste voor vervulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.
- 3) Indien tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een termijn voor levering van de dienst is overeengekomen, is deze termijn geen fatale termijn, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 4) Het overschrijden van de termijn levert geen grond op voor schadevergoeding of ontbinding, tenzij expliciet is opgenomen dat de termijn een fatale termijn betreft.

## **10. Betaling**

- 1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de opdrachtnemer aangeboden betaalmethoden.
- 2) Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het na het ontvangen van de factuur.
- 3) Eventuele extra kosten voor meerwerk, die niet in de offerte waren afgesproken, worden achteraf in rekening gebracht.
- 4) Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de opdrachtnemer te melden.
- 5) In geval van wanbetaling van de opdrachtgever heeft de opdrachtnemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
- 6) Onder redelijke kosten als bedoeld in lid 4 van dit artikel worden in ieder geval verstaan de wettelijk vastgestelde rente. Onder redelijke kosten worden mede verstaan kosten, gemaakt verband houdend met het incasseren van de openstaande vorderingen. De kosten voor het incasseren van de openstaande vordering worden gesteld op 15% van de openstaande facturen, tenzij wettelijk gezien een ander percentage wordt gehanteerd.
- 7) Het overeengekomen honorarium is ook verschuldigd indien de opdrachtgever geen gebruik maakt van het werk.

## **Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen**

### **11. Aanpassingen en wijzigingen**

- 1) Partijen treden met elkaar in overleg over aanpassingen van de opdracht, indien:
  - a) zich wijzigingen voordoen in de uitgangspunten of andere omstandigheden die ten grondslag lagen aan de opdracht;
  - b) de behoorlijke vervulling van de opdracht extra werkzaamheden vereist. Bij dit overleg nemen partijen elkaars gerechtvaardigde belangen in acht.
- 2) De volgende omstandigheden geven in ieder geval aanleiding de opdracht aan te passen:
  - a) relevante wijzigingen van (overheids)voorschriften of –beschikkingen;
  - b) relevante wijzigingen in het programma van eisen dan wel de oorspronkelijke opdracht;
  - c) door opdrachtgever verlangde wijzigingen op, of varianten van, werkzaamheden die reeds goedgekeurd zijn, dan wel onderdeel uitmaken van een fase die reeds is goedgekeurd;
  - d) extra werkzaamheden die tijdens de vervulling van de opdracht noodzakelijk blijken.
- 3) Aanpassingen en wijzigingen van de opdracht worden gezien als kostenverhogende omstandigheden als bedoeld in art 7 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden, waarop art 7 lid 8 ev van deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing zijn.

### **12. Geheimhouding**

- 1) Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 2) Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijk informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

### **13. Intellectueel eigendom**

- 1) Opdrachtnemer behoudt te allen tijde het recht op alle intellectuele eigendom, die voortvloeit uit of het resultaat is van de door opdrachtnemer geleverde dienst, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Alle rechten van intellectueel of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, die betrekking hebben op de door opdrachtnemer vervaardigde en aan opdrachtgever geleverde producten en/of diensten, blijven eigendom van opdrachtnemer. Niets in de

met opdrachtgever gesloten of te sluiten overeenkomst strekt tot overdracht van zodanige rechten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

- 3) Opdrachtgever verkrijgt, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Opdrachtgever zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan opdrachtgever opgelegd.
- 4) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.
- 5) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te verveelvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft.
- 6) Opdrachtgever zal aanduidingen van opdrachtnemer of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 7) Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij gerechtigd is het gebruiksrecht aan opdrachtgever te verstrekken en vrijwaart opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij opdrachtgever in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door opdrachtnemer geleverde producten en/of resultaten van de diensten.
- 8) Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is opdrachtgever aan opdrachtnemer voor iedere overtreding een boete van €4.500 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van opdrachtnemer op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

#### **14. Force Majeure**

Geen van de partijen is verantwoordelijk jegens de ander voor enige vertraging, non-performance, verlies, beschadiging of verwondingen voortkomende uit natuurrampen of een 'act of God', stakingen, diskwalificatie, burgeropstand, onrusten, oorlog, brand, explosie, sabotage, storm, overstromingen, aardbevingen, mist of het in beslag nemen van materialen en of manschappen voor nationaal gebruik.

#### **15. Werkzaamheden door derden**

- 1) Opdrachtnemer is bevoegd werkzaamheden onder zijn leiding door anderen te laten uitvoeren en ten aanzien van onderdelen ook de leiding aan anderen over te laten, zulks onverminderd haar verantwoordelijkheid voor de deugdelijke nakoming van de opdracht.
- 2) Maakt de behoorlijke realisatie van de activiteit het aanstellen van één of meer derde-zelfstandigen noodzakelijk, dan gaat opdrachtgever daartoe niet over dan na overleg met de opdrachtnemer.
- 3) Kosten van lid 2 bedoelde derde-zelfstandige komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 4) In het geval opdrachtgever meerdere derde-zelfstandigen aanstelt, bepaalt opdrachtgever welke zelfstandige verantwoordelijk is voor de afstemming van de werkzaamheden en welke zelfstandige verantwoordelijk is voor de besturing van het proces van de werkzaamheden van de verschillende zelfstandigen.
- 5) Schrijft de opdrachtgever opdrachtnemer een persoon voor, van wie opdrachtnemer bij de uitvoering van zijn verplichtingen gebruik dient te maken, dan legt opdrachtnemer de voorwaarden waaronder hij en de voorgeschreven persoon voornemens zijn te contracteren voor aan de opdrachtgever, die deze goedkeurt en/of aanvaardt.
- 6) Met betrekking tot het aanstellen van één of meerdere zelfstandigen wordt de toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW uitdrukkelijk uitgesloten.

### **Hoofdstuk 5 Ontbinden, schadevergoeding en geschillen**

#### **16. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen door opdrachtgever**

- 1) De opdrachtgever kan, na bevestiging van de overeenkomst door opdrachtnemer, de overeenkomst zonder grond ontbinden. Indien de opdrachtgever de overeenkomst wenst te ontbinden, worden de volgende kosten door opdrachtnemer in rekening gebracht:

- a) het honorarium;
  - b) de bijkomende kosten;
  - c) alle redelijkerwijs gemaakte en nog te maken kosten, voortvloeiend uit verplichtingen die opdrachtnemer ten tijde van de opzegging reeds is aangegaan met het oog op de verdere vervulling van de opdracht.
- 2) In afwijking van het voorgaande lid kan de opdrachtgever, na bevestiging van de overeenkomst met betrekking tot een (groeps)training, de overeenkomst zonder grond ontbinden. Indien de opdrachtgever de overeenkomst wenst te ontbinden worden de volgende kosten door opdrachtnemer in rekening gebracht:
    - a) binnen 1 maand voorafgaand aan de betreffende activiteit, 25% van het overeengekomen bedrag voor de training;
    - b) binnen 2 weken voorafgaand aan de betreffende activiteit, 50% van het overeengekomen bedrag voor de training;
    - c) binnen 1 week voorafgaand aan de betreffende activiteit, no-show daaronder begrepen, 100% van het overeengekomen bedrag voor de training.
  - 3) De opdrachtgever oefent het ontbindingsrecht uit door onverwijld aan de opdrachtnemer een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen onder vermelding van de grond van ontbinding en de datum per wanneer de ontbinding intreedt.
  - 4) Indien de opdrachtgever gebruik maakt van zijn recht van ontbinding, geldt als dag waarop de opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden de dag waarop de ondubbelzinnige verklaring de opdrachtnemer heeft bereikt.
  - 5) Op de opdrachtgever rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het recht van ontbinding.
  - 6) In geval van overmacht of indien opdrachtgever of deelnemer zich hier door onvoorziene omstandigheden genoodzaakt ziet, kan opdrachtgever of deelnemer de overeenkomst wijzigen of verplaatsen.
  - 7) Wijzigen of verplaatsen kan, onverwijld na het intreden van de vertraging, schriftelijk, middels een ondubbelzinnige verklaring en onder vermelding van de oorzaak van de vertraging en de datum per wanneer de vertraging intreedt.
  - 8) In geval van wijziging of verplaatsing bevestigt opdrachtnemer de wijziging of verplaatsing schriftelijk.
  - 9) Wijzigen of verplaatsen kan, met inachtneming van lid 10 van dit artikel, kosteloos tot 48 uur voor de uitvoering van de te leveren dienst.
  - 10) Het staat opdrachtnemer vrij eventuele kosten voor wijziging of verplaatsing in rekening te brengen, indien opdrachtgever wist of behoorde te weten dat deze kosten gemaakt zijn, voordat de betreffende activiteit plaats zou vinden, waarbij in het bijzonder kan worden gedacht aan kosten voor zaalhuur en dergelijke.
  - 11) Bij wijzigingen of verplaatsingen binnen 48 uur worden de gebruikelijke kosten voor de betreffende activiteit in rekening gebracht.

### **17. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen door opdrachtnemer**

- 1) De opdrachtnemer kan zonder grond de overeenkomst ontbinden, wijzigen of verplaatsen.
- 2) Opdrachtnemer deelt opdrachtgever schriftelijk, middels een ondubbelzinnige verklaring en onder vermelding van de oorzaak van de ontbinding, wijziging of verplaatsing, onverwijld na het intreden van de vertraging, mee per welke datum de vertraging is ingetreden.
- 3) Het aanbieden van een vervangende, gewijzigde of verplaatste activiteit geldt als een nieuw aanbod, dat door opdrachtgever aanvaard moet worden.
- 4) Indien het niet mogelijk is een vervangende activiteit aan te bieden of indien opdrachtgever het aanbod van opdrachtnemer niet accepteert, maakt opdrachtnemer onverwijld het eventueel door opdrachtgever betaalde bedrag terug over.
- 5) Voor eventuele (verdere) schade is de opdrachtnemer niet aansprakelijk. Uitsluitend opdrachtgever is aansprakelijk voor eventuele verdere schade door de ontbinding.

### **18. Aansprakelijkheid**

- 1) Opdrachtnemer is jegens opdrachtgever aansprakelijk voor zijn toerekenbare tekortkoming. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt dit lid slechts toepassing met inachtneming van de wettelijke regeling van verzuim van de schuldenaar.

- 2) Maakt de opdrachtnemer bij de vervulling van de opdracht gebruik van een andere persoon, dan is de opdrachtnemer op gelijke wijze aansprakelijk als voor zijn eigen tekortkomingen met inachtneming van het bepaalde in art. 19 lid 8 van deze Algemene Voorwaarden.

### **19. Schadevergoeding**

- 1) Opdrachtnemer is, in geval van een toerekenbare tekortkoming, slechts aansprakelijk voor vergoeding van directe schade.
- 2) Ieder aansprakelijkheid is beperkt tot het honorarium, dat is betaald voor de uitvoering van de opdracht.
- 3) Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:
  - a) gevolgschade;
  - b) gederfde winst;
  - c) immateriële schade van de opdrachtgever;
  - d) gemiste besparingen;
  - e) bedrijfsstagnatie;
  - f) waardevermindering van producten.
- 4) Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op juiste wijze aanleveren van zijn persoonlijke informatie, zoals naam, adresgegevens en overige voor de juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie. Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit door opdrachtgever onjuist verstrekte informatie die nodig is voor het juist uitvoeren van de overeenkomst.
- 5) Als uitgangspunt voor schadevergoeding wordt te allen tijde de stand van de wetgeving genomen ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit veranderde wetgeving na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de opdrachtnemer de verandering ten tijde van de overeenkomst bekend behoorde te zijn.
- 6) Opdrachtgever is verplicht, tenzij zulks in verband met omstandigheden niet van hem kan worden gevergd, in goed overleg, opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade ten gevolge van de tekortkomingen.
- 7) Bij de vaststelling van de schadevergoeding in geval van een overschrijding van de vertegenwoordigingsbevoegdheid wordt, naast met de overige van belang zijnde feiten en omstandigheden, rekening gehouden met de mate waarin de opdrachtgever door de gevolgen van de bevoegdheidsoverschrijding is gebaat.
- 8) Indien door of namens de opdrachtgever het inschakelen van een bepaalde persoon is of wordt voorgeschreven, is opdrachtnemer voor wat het werk van die persoon betreft jegens de opdrachtgever tot niet meer gehouden dan tot datgene, waartoe de opdrachtnemer die persoon kan houden krachtens de voorwaarden van de tussen opdrachtnemer en de voorgeschreven persoon geldende afspraken, zoals deze door de opdrachtgever zijn aanvaard of goedgekeurd. Indien de voorgeschreven persoon tekortschiet en opdrachtnemer het redelijkerwijs nodige heeft gedaan om nakoming en/of schadevergoeding te verkrijgen, zal de opdrachtgever de voor opdrachtnemer ontstane extra kosten aan hem vergoeden, voor zover deze hem niet zijn vergoed door de voorgeschreven persoon. Daartegenover zal opdrachtnemer, op eerste verzoek van de opdrachtgever, aan deze zijn vordering op de voorgeschreven persoon cederen tot aan het door de opdrachtgever aan hem vergoede bedrag.
- 9) Een op grond van de voorgaande regels bepaalde schadevergoeding is niet van toepassing voor zover deze schadevergoeding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

### **20. Klachten**

- 1) De opdrachtnemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de opdrachtnemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft



geconstateerd. Klachten kunnen door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder f van deze voorwaarden, bij de opdrachtnemer worden neergelegd.

- 3) Bij de opdrachtnemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de opdrachtnemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

### **21. Wijzigen van de Algemene Voorwaarden**

- 1) Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 2) Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien de opdrachtnemer de opdrachtgever van de wijzigingen van de algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

### **22. Geschillen**

- 1) Op overeenkomsten tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2) In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst of daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen proberen deze in eerste instantie in der minne te regelen.
- 3) Indien het onmogelijk is gebleken om een geschil als hiervoor bedoeld in der minne te regelen, zal het geschil door de meest gereede partij worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Nederlandse rechter van de vestigingsplaats van opdrachtnemer.
- 4) Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

### **Meer informatie?**

Vragen of opmerkingen over deze algemene voorwaarden? Neem contact op met Appel Tekstcreaties via telefoonnummer 06-49614129 of stuur een e-mail naar [info@appeltekstcreaties.nl](mailto:info@appeltekstcreaties.nl).

Driebergen-Rijsenburg, 1 januari 2020