

Algemene Voorwaarden voor Dienstverlening Zinnovation B.V.

TOEPASSING ALGEMENE VOORWAARDEN

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en leveringen door Zinnovation van zowel producten als diensten, en alle door Zinnovation daartoe afgesloten Overeenkomsten.
- Alle aanbiedingen en andere uitingen van Zinnovation zijn vrijblijvend, tenzij Zinnovation schriftelijk uitdrukkelijk anders aangeeft. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Zinnovation opgegeven specificaties en andere gegevens waarop Zinnovation haar aanbiedingen baseert.
- Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien de Klant volgens de tussen partijen gesloten Overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de Zinnovation hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.
- De kopjes gebruikt voor artikelen, paragrafen en inhoudsopgaven zijn uitsluitend bedoeld als referentie en beogen niet de Overeenkomst te interpreteren.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Aanbieding: de door Zinnovation, digitaal dan wel schriftelijk, aan Klant aangeboden Programmatuur, diensten en overige zaken.
- 1.2. Aangewezen Locatie: de in de Licentieovereenkomsten aangegeven fysieke locatie waar de Klant de Programmatuur mag installeren.
- 1.3. Aangewezen Verwerkingsomgeving: de hardware en software verwerkingssystemen, als aangegeven in de Licentieovereenkomsten, waarop de Klant de Programmatuur mag gebruiken.
- 1.4. Acceptatiedatum: de datum waarop de Klant de geleverde diensten en goederen accepteert.
- 1.5. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
- 1.6. Applicatie Programmatuur: de onder een geldige Applicatie Licentieovereenkomst vallende programmatuur zoals beschreven in de bijlage die aan de Applicatie Licentieovereenkomst is gehecht en alle door Zinnovation uitgebrachte Updates en Uitbreidingen daarbij.
- 1.7. Benoemde Gebruikers: het maximum aantal bij naam genoemde, natuurlijke personen dat gerechtigd is om de Programmatuur of Producten van Derden te gebruiken, ongeacht of deze personen daadwerkelijk gebruik er van maken.
- 1.8. Dienstverleningsovereenkomst: een Overeenkomst tussen Zinnovation en Klant met betrekking tot te verlenen diensten, op grond waarvan Zinnovation Maatwerk maakt, ontwikkelingswerkzaamheden of andere diensten verricht (behalve standaard onderhoud of support) en die aan de Raamovereenkomst kan zijn gehecht.
- 1.9. Documentatie: de applicatie documentatie behorende bij de Applicatie Programmatuur en voor zover de Klant daarvoor opdracht heeft gegeven.
- 1.10. Geldende uurtarieven: de door Zinnovation overeengekomen uurtarieven voor het verrichten van haar diensten, of bij gebreke daarvan de uurtarieven welke Zinnovation op haar website heeft gepubliceerd.
- 1.11. Gebruikers: de natuurlijke personen die gebruik maken van de Programmatuur.

- 1.12. Huidige Release: de laatste versie van de Applicatie Programmatuur, zoals die door Zinnovation wordt aangeboden voor algemene, commerciële distributie, inclusief alle Updates, en Uitbreidingen daarvan.
- 1.13. Installatiedatum: de datum waarop de Klant Release van de Programmatuur op de Aangewezen Verwerkingsomgeving wordt geïnstalleerd.
- 1.14. Klant: persoon of organisatie die, digitaal dan wel schriftelijk, opdracht verstrekt heeft aan Zinnovation voor het leveren van Programmatuur, diensten of overige zaken.
- 1.15. Klant Release: de versie van de Programmatuur die op de Aangewezen Verwerkingsomgeving is geïnstalleerd.
- 1.16. Klantovereenkomst: een Overeenkomst tussen Zinnovation en de Klant die als bijlage aan de Raamovereenkomst kan zijn gehecht. Zie ook Overeenkomst.
- 1.17. Licentieovereenkomst: een Overeenkomst met betrekking tot een licentie van de Applicatie Programmatuur die Zinnovation en Klant sluiten en die aan de Raamovereenkomst kan zijn gehecht.
- 1.18. Maatwerk: modificatie van of aanvulling op de Applicatie Programmatuur die door Zinnovation op basis van een bepaalde overeenkomst wordt verstrekt. Het instellen van parameters of het opstellen ervan valt niet onder Maatwerk.
- 1.19. Maatwerk Programmatuur: de code van de Applicatie Programmatuur zoals die door Zinnovation voor de Klant is gemodificeerd of aangepast op grond van de Dienstverleningsovereenkomst of een andere overeenkomst met die strekking en die aan de Klant in licentie wordt verstrekt overeenkomstig een geldige Applicatie Licentieovereenkomst.
- 1.20. Opdracht: de opdracht van Klant aan Zinnovation tot het verrichten van de in de Aanbieding omschreven werkzaamheden.
- 1.21. Overeenkomst: Tussen Zinnovation en Klant overeengekomen afspraken, waarop deze Algemene Voorwaarden zien. Bijlagen bij de Overeenkomst maken daar een onlosmakelijk deel vanuit. Alle in deze Overeenkomst en de bijbehorende bijlagen gebruikte definities zijn van overeenkomstige toepassing, tenzij anders aangegeven.
- 1.22. Personeel: de door Zinnovation voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen hulpverleners.
- 1.23. Producten van Derden: de softwareproducten van derden die door Zinnovation aan de Klant in Sublicentie zijn verstrekt in overeenstemming met de hierin gestelde voorwaarden.
- 1.24. Programmatuur: de Applicatie Programmatuur, de Maatwerk Programmatuur, en andere door Zinnovation voor de Klant ontwikkelde Programmatuur.
- 1.25. Raamovereenkomst: een overkoepelende Overeenkomst tussen Zinnovation en Klant, waaraan de Klantovereenkomsten, de daarbij behorende bijlagen en deze Algemene Voorwaarden zijn gehecht.
- 1.26. SaaS: Software as a Service, de door Zinnovation als een online dienst via internet of een ander datanetwerk aangeboden Programmatuur.
- 1.27. SaaSovereenkomst: een Overeenkomst tussen Zinnovation en de Klant over de door Zinnovation aangeboden SaaS.
- 1.28. Software Assurance: een Overeenkomst tussen Zinnovation en de Klant, zoals die aan de Raamwerkovereenkomst kan zijn gehecht, betreffende het onderhoud van de Applicatie Programmatuur, voor zover de Klant een geldige Applicatie Licentieovereenkomst heeft gesloten.
- 1.29. Uitbreidingen: Programmatuur, of deel daarvan, of een verbetering daarvan of toevoeging daarbij, dan wel materiaal dat ontbreekt in de Programmatuur op het moment dat de licentieovereenkomsten worden gesloten, of dat nadien door of namens Zinnovation ontwikkeld wordt, welk programma de Programmatuur modificeert teneinde in een functie of eigenschap te voorzien die oorspronkelijk niet aanwezig was of in een functieverbetering van de Programmatuur. Deze uitbreidingen komen op initiatief van Zinnovation tot stand en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.
- 1.30. Updates: wijzigingen in de logische structuur van de Programmatuur, door Zinnovation aangebracht om fouten te herstellen in de Programmatuur die op grond van de licentieovereenkomsten is geleverd.
- 1.31. Werkopdracht: het document waarin het beoogde bereik is vastgelegd van de werkzaamheden die Zinnovation voor de installatie van de Applicatie Programmatuur.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen Gebruiker en een Opdrachtgever waarop Gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3. Offertes

- 3.1 De door Gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd.
- 3.2 De prijzen in de genoemde offertes zijn in Euro's en exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Indien Opdrachtgever buiten Nederland is gevestigd, zijn vermelde prijzen eveneens exclusief invoerrechten en andere van toepassing zijnde heffingen die door Opdrachtgever boven de vermelde vergoeding dienen te worden voldaan.
- 3.3 De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief reis- en verblijfskosten.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1 Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 4.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.3 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Gebruiker zijn verstrekt, heeft Gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.4 Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Gebruiker is uit gegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid en/of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
- 4.5 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd, tenzij de Opdrachtgever inhoudelijk kan aangeven en aantonen dat er fouten door Gebruiker zijn gemaakt.

Artikel 5. Contractsduur; uitvoeringstermijn

- 5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

- 5.2 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 Gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

- 6.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 6.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 6.3 Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Gebruiker de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- 6.4 Indien een vaste adviesvergoeding is overeengekomen zal Gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze adviesvergoeding tot gevolg heeft.
- 6.5 In afwijking van lid 3 zal Gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7. Vertrouwelijkheid van informatie

- 7.1 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.
- 7.2 Partijen zullen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van elkander enig deel van de informatie aan derden bekend maken behoudens aan:
A) de eigen werknemers van partij en dan slechts aan die werknemers die de informatie dienen te kennen;
B) de accountants van partij, de inspecteur van belastingen en derden die de rechtmatige taak of verplichting hebben om de zaken van partij te kennen en in dat geval slechts voor zover die informatie nodig is voor het vervullen van een dergelijke taak of verplichting.
- 7.3 Partijen verbinden zich om ervoor zorg te dragen dat de in artikel 7.2 bedoelde derden van tevoren op de hoogte worden gesteld dat de informatie die wordt verstrekt van strikt vertrouwelijke aard is. Partij zal wederpartij schadeloosstellen voor enig verlies of schade die hij kan lijden doordat partij zijn verplichting dienaangaande schendt.
- 7.4 Partij zal onmiddellijk wederpartij in kennis stellen indien deze bekend wordt met een schending van vertrouwelijkheid door een derde aan wie partij alle of een deel van de informatie kenbaar heeft gemaakt en partij zal wederpartij alle medewerking verlenen die wederpartij noodzakelijk acht voor het eventueel voeren door wederpartij van een gerechtelijke procedure jegens een dergelijke derde.
- 7.5 De voornoemde verplichtingen ten aanzien van vertrouwelijkheid gelden zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst als na afloop daarvan.

Artikel 8. Intellectuele eigendom

- 8.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt Gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
- 8.2 Alle door Gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
- 8.3 Gebruiker 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 9. Opzegging

- 9.1 Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Partijen dienen in dat geval een opzegtermijn van tenminste 4 weken in acht te nemen.

Artikel 10. Ontbinding van de overeenkomst

- 10.1 Beide partijen hebben het recht deze overeenkomst door tussenkomst van de rechter geheel of gedeeltelijk te doen ontbinden, indien de andere partij zich schuldig maakt aan een ernstige tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen en deze tekortkoming niet binnen een redelijke termijn na schriftelijke mededeling daarvan door de andere partij is hersteld.
- 10.2 De vorderingen van Gebruiker op de Opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
- indien Gebruiker na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden verneemt die Gebruiker goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen.
 - indien Gebruiker de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

In de genoemde gevallen is Gebruiker bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Gebruiker schadevergoeding te vorderen.

Dit is van toepassing tenzij de Opdrachtgever inhoudelijk kan aangeven en aantonen dat er fouten door Gebruiker zijn gemaakt.

- 10.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 10.4 Partijen kunnen de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen

indien Opdrachtgever en/of Gebruiker -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever en/of Gebruiker faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van Opdrachtgever en/of Gebruiker wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Partijen zullen wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

- 10.5 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 10.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Gebruiker ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Gebruiker vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar, mits het op zich staande afgeronde prestaties betreffen.

Artikel 11. Klachten; klachttermijnen

- 11.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van voortgangsrapportages en/of acceptatiedocumenten schriftelijk te worden gemeld aan Gebruiker. Indien er geen schriftelijke melding van een klacht is gemaakt binnen de hier genoemde termijn, is er sprake van een stilzwijgende acceptatie en goedkeuring van de verrichte werkzaamheden door Opdrachtgever.
- 11.2 Indien een klacht gegrond is, zal Gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 11.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

Artikel 12. Adviesvergoeding

- 12.1 Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vaste adviesvergoeding wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2 en 5 van dit artikel. Indien geen vaste adviesvergoeding wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 5 van dit artikel.
- 12.2 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste adviesvergoeding overeenkomen. De vaste adviesvergoeding is exclusief BTW en exclusief reis- en verblijfskosten.
- 12.3 Indien geen vaste adviesvergoeding wordt overeengekomen, zal de adviesvergoeding worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede dagen. De adviesvergoeding wordt berekend volgens de gebruikelijke dagtarieven van Gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend dagtarief is overeengekomen.
- 12.4 Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW. Van het totale aantal reizen per dag neemt CRM excellence twee uren voor eigen rekening. De overige reizen worden doorbelast tegen een tarief van € 80,- per uur. De eventueel bestede verblijfskosten worden aan de klant doorberekend.
- 12.5 Indien Gebruiker met de Opdrachtgever een vaste adviesvergoeding of dagtarief overeenkomt, is Gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van deze adviesvergoeding of dit dagtarief.
- 12.6 De gehanteerde adviesvergoedingen worden jaarlijks verhoogd met de inflatiecorrectie van het CBS indexcijfer regelingslonen

Artikel 13. Betaling

- 13.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
- 13.2 Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever in verzuim; de Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.
- 13.3 In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de Opdrachtgever zullen de vorderingen van Gebruiker en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Gebruiker onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 13.4 Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening 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 de Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. Dit is niet van toepassing op facturen waarbij Opdrachtgever inhoudelijk kan aangeven en aantonen dat Gebruiker in gebreke is gebleven.
- 13.5 Opdrachtgever zal de eerste adviesvergoeding als vermeld in Bijlage A aan Gebruiker verschuldigd zijn bij de ondertekening van de overeenkomst.
- 13.6 Opdrachtgever zal de diensten die door Gebruiker worden verricht en niet binnen de eerste adviesvergoeding vallen, verschuldigd zijn op de datum waarop de betreffende dienst is verleend.
- 13.7 In het geval partijen in goed onderling overleg een schema hebben vastgesteld op welke data ondersteuning zal worden verleend, en een of meerdere van deze dagen worden door Opdrachtgever geannuleerd, is de volgende regeling van toepassing:
- annulering vindt plaats 10 of meer werkdagen voor de betreffende datum, Gebruiker zal hiervoor geen kosten in rekening brengen
 - annulering vindt plaats tussen de 9 en 3 werkdagen voor de betreffende datum in welk geval Opdrachtgever 50% van het geldende tarief aan Gebruiker verschuldigd is
 - annulering vindt plaats 2 dagen of korter voor de betreffende datum, in welk geval Opdrachtgever het volledige tarief aan Gebruiker verschuldigd is
 - annulering dient schriftelijk te geschieden

Artikel 14. Incassokosten

- 14.1 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.
- 14.2 Indien Gebruiker aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

- 15.1 Gebruiker aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 15 blijkt.
- 15.2 De totale aansprakelijkheid van Gebruiker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW), althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, is de aansprakelijkheid van Gebruiker beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht (excl. BTW), althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 15.3 Aansprakelijkheid van Gebruiker voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 15.4 Buiten de in artikel 15.2 genoemde gevallen rust op Gebruiker geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 15.5 De aansprakelijkheid van Gebruiker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Gebruiker onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Gebruiker ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Gebruiker in staat is adequaat te reageren.
- 15.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Gebruiker meldt.

Artikel 16. Overmacht

- 16.1 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Gebruiker worden daaronder begrepen.
- 16.2 Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Gebruiker haar verbintenis had moeten nakomen.
- 16.3 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Gebruiker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 16.4 Indien Gebruiker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betref het een het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 17. Geschillenbeslechting

- 17.1 De rechter in Groningen is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Gebruiker het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.
- 17.2 Op elke overeenkomst tussen Gebruiker en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 18. Overige bepalingen

- 18.1 Deze overeenkomst bevat de volledige afspraken tussen partijen en kan slechts met een schriftelijke toestemming van partijen gewijzigd worden.
- 18.2 Alle mededelingen dienen per post of per fax verzonden te worden naar het laatst bekende adres van de wederpartij. Kennisgevingen die per aangetekend schrijven met bericht van ontvangst worden verzonden, dienen geacht te zijn ontvangen op de vijfde werkdag na postbezorging. Kennisgevingen die zijn verzonden per koerier, fax of andere middelen van elektronische gegevensoverdracht worden geacht te zijn ontvangen op de dag na bezorging aan een koerier of verzending. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 18.3 Deze overeenkomst is een volledige overeenkomst. Indien een of meerdere bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen van deze overeenkomst van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, waarbij de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.