

**ALGEMENE VOORWAARDEN
CONCLUSION B.V.**

I	ALGEMENE BEPALINGEN	6.	Tarieven
1.	Toepasselijkheid	6.1	Opdrachtnemer zal opdrachtgever een tarief in rekening brengen, gebaseerd op uurloon of een vast bedrag voor de te verrichten diensten of te leveren zaken. Dit zal schriftelijk worden vastgelegd. Opdrachtnemer is evenwel gerechtigd om, na schriftelijke aankondiging aan opdrachtgever, haar tarieven aan te passen. Naast het overeengekomen tarief komen ook de kosten, die opdrachtgever voor de uitvoering van de opdracht maakt, voor vergoeding in aanmerking.
1.1	Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van de besloten vennootschap Conclusion B.V. of een van haar werkmaatschappijen en op alle overeenkomsten die door Conclusion B.V. of één van haar werkmaatschappijen met de wederpartij zullen worden gesloten. In deze algemene voorwaarden wordt Conclusion B.V. of de desbetreffende werkmaatschappij in het vervolg aangeduid met: "opdrachtnemer". De wederpartij wordt in het vervolg aangeduid met: "opdrachtgever".	6.2	Tenzij anders is overeengekomen, zijn de geldende tarieven van opdrachtgever altijd exclusief omzetbelasting (BTW).
1.2	Deze algemene voorwaarden bestaan uit algemene bepalingen en navolgende bijzondere bepalingen: II Voorwaarden voor consultancy en projecten III Voorwaarden voor ICT-dienstverlening IV Voorwaarden voor opdrachten met betrekking tot marketing en communicatie V Voorwaarden voor trainingen, workshops en assessments	6.3	Opdrachtnemer is altijd gerechtigd om de termijn waarbinnen en de lengte van de periode waarover zij haar werkzaamheden in rekening brengt, aan te passen. Voorts is opdrachtgever gerechtigd om een voorschot aan opdrachtgever in rekening te brengen. Dit voorschot dient als depot ter nadere verrekening met hetgeen uiteindelijk door opdrachtgever aan opdrachtgever verschuldigd is. Indien de omvang van de werkzaamheden van opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, is opdrachtgever gerechtigd aan opdrachtgever een aanvullend voorschot in rekening te brengen.
1.3	In geval van strijdigheid van een bepaling uit deze algemene bepalingen met enige bijzondere bepaling, zal de bijzondere bepaling prevaleren. In geval van strijdigheid van een bepaling uit deze algemene voorwaarden met enige bepaling van een specifiek tussen partijen gesloten overeenkomst prevaleert steeds de meer specifiek in de desbetreffende overeenkomst opgenomen bepaling.	6.4	Uren of dagen waarop geen werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd als gevolg van oorzaken welke gelegen zijn in de organisatie van opdrachtgever of anderszins toe te rekenen zijn aan opdrachtgever, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht als waren het gewerkte uren.
1.4	Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, voor zover schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overeengekomen.	6.5	Het tarief is gebaseerd op een werkdag van 8:00 uur tot 18:00 uur voor werkzaamheden verricht binnen Nederland. Het tarief voor werk dat in opdracht van opdrachtgever buiten de hiervoor genoemde uren valt en/of dat buiten Nederland wordt verricht wordt belast met een vooraf schriftelijk overeengekomen toeslag.
1.5	De algemene voorwaarden van opdrachtgever worden uitgesloten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk aanvaard door opdrachtnemer.	6.6	Indien opdrachtnemer door het niet tijdig of het niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens of door een gewijzigde hetzij onjuiste opdracht genoodzaakt is meer of andere werkzaamheden te verrichten, zullen deze werkzaamheden apart in rekening worden gebracht, op basis van nader overeengekomen tarieven c.q. op basis van de gebruikelijke door opdrachtnemer gehanteerde tarieven.
2.	Totstandkoming overeenkomsten	6.7	Indien de tarifiering op enige wijze afhankelijk is gesteld van feiten of omstandigheden, die moeten blijken uit de administratie van opdrachtgever, heeft opdrachtgever na een opgave van opdrachtgever het recht de administratie van opdrachtgever door een registeraccountant te laten controleren. Indien uit dit onderzoek blijkt dat de opgave van opdrachtgever niet overeenkomt met de werkelijke gang van zaken, zullen de kosten van deze controle voor rekening van opdrachtgever komen, zonder dat opdrachtnemer enig recht verliest.
2.1	Overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer komen tot stand doordat opdrachtgever een door opdrachtnemer uitgebrachte offerte of een op andere wijze gedaan aanbod accepteert.	7.	Betaling
2.2	Evenwel kan opdrachtgever aan een overeenkomst met opdrachtnemer geen rechten ontlenen, alvorens zij een schriftelijke overeenkomst met opdrachtnemer heeft ondertekend.	7.1	Betaling door opdrachtgever dient steeds plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum.
2.3	Tenzij in de offerte anders wordt vermeld, zijn offertes van opdrachtnemer steeds geldig gedurende 14 dagen na hun dagtekening.	7.2	Iedere mogelijkheid voor opdrachtgever om aan opdrachtnemer verschuldigde factuurbedragen te verrekenen met vorderingen die zij meent op opdrachtnemer te hebben, wordt door partijen uitgesloten. Zo ook wordt het recht van opdrachtgever om de betaling van enig bedrag dat zij aan opdrachtnemer verschuldigd is op te schorten, uitgesloten.
2.4	Het bepaalde in lid 2 van dit artikel laat eventuele aanspraken van opdrachtnemer op schadevergoeding wegens het afbreken van onderhandelingen door opdrachtgever onverlet.	7.3	Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever aan opdrachtnemer een contractuele rente van 1% per maand of gedeelte van een maand verschuldigd over alle achterstallige bedragen, met een minimum van EUR 250 (tweehonderdvijftig euro).
3.	Uitvoering van de overeenkomst	7.4	Indien opdrachtgever ondanks herhaalde aanmaningen in gebreke blijft met enige betaling en opdrachtnemer om die reden de vordering ter incasso uit handen moet geven, is opdrachtgever buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van de achterstallige bedragen verschuldigd.
3.1	Opdrachtnemer zal zich inspannen om de opdracht zo zorgvuldig mogelijk en onafhankelijk uit te voeren, een en ander voorzover mogelijk en met inachtneming van hetgeen in de navolgende leden van dit artikel is bepaald.	7.5	Indien opdrachtgever nadat zij in verzuim gekomen is enige betaling aan opdrachtnemer verricht, wordt deze eerst in mindering gebracht op eventueel verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten, voorts op de aan opdrachtgever verschuldigde contractuele rente en ten slotte op de verschuldigde hoofdsom.
3.2	Onder opdracht wordt verstaan, de door opdrachtnemer op basis van de overeenkomst ten behoeve van opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, respectievelijk te verlenen diensten, respectievelijk te leveren goederen.	7.6	Indien opdrachtgever langer dan 1 maand in verzuim is met de betaling van openstaande facturen, is opdrachtnemer gerechtigd alle werkzaamheden die zij of aan haar gelieerde werkmaatschappijen ten behoeve van opdrachtgever verrichten, op te schorten.
3.3	Opdrachtgever zal opdrachtnemer, al dan niet op verzoek van opdrachtnemer, in verband met de uitvoering van de opdracht alle noodzakelijke gegevens en bescheiden ter beschikking stellen.	8.	Reclames
3.4	Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en betrouwbaarheid van alle aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden. Dit geldt tevens indien deze gegevens en bescheiden van derden afkomstig zijn. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens.	8.1	Reclames met betrekking tot de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt binnen 30 dagen na de verrichte werkzaamheden, na de verzenddatum van de factuur, stukken of informatie waarover opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken.
3.5	Opdrachtgever is gehouden om opdrachtnemer onverwijld te informeren met betrekking tot feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.	8.2	Reclames als bedoeld in het eerste lid schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
4.	Termijnen voor nakoming	8.3	In geval van een terecht uitgebrachte reclame (zults naar het oordeel van opdrachtnemer) heeft opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte facturen, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van de reeds betaalde facturen.
4.1	Overeengekomen termijnen voor het verrichten van diensten, alsmede voor levering van zaken en goederen of de installatie daarvan zijn nimmer fataal. Indien opdrachtnemer niet binnen de afgesproken termijn de desbetreffende diensten verricht, producten (af)levert of installeert, is zij niet reeds door dat feit in verzuim. Er is sprake van verzuim als opdrachtgever opdrachtnemer per aangetekende brief in gebreke heeft gesteld met inachtneming van een termijn van tenminste 14 dagen.	9.	Eigendomsvoorbehoud
5.	Inschakeling derden	9.1	Opdrachtnemer behoudt zich de eigendom voor van alle zaken die zij in het kader van een overeenkomst met opdrachtgever aan laatstgenoemde levert, totdat opdrachtgever aan al haar financiële verplichtingen ten opzichte van opdrachtnemer uit de desbetreffende overeenkomst en uit eerdere en latere overeenkomsten met

**ALGEMENE VOORWAARDEN
CONCLUSION B.V.**

opdrachtnemer volledig heeft voldaan. Evenzo blijft opdrachtnemer rechthebbende met betrekking tot alle immateriële goederen die zij in het kader van enige overeenkomst aan opdrachtgever dient over te dragen, zolang opdrachtgever niet aan al haar verplichtingen uit de desbetreffende overeenkomst en eerdere en latere overeenkomsten met opdrachtnemer heeft voldaan.	11.6	Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden verband houdende met (de uitvoering van) enige overeenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten.
9.2	11.7	Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan opdrachtnemer zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.
	12	Opzegging en beëindiging
9.3	12.1	Opdrachtnemer is gerechtigd om de overeenkomst met opdrachtgever met onmiddellijke ingang op te zeggen indien opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, aan opdrachtgever surseance van betaling is verleend, dan wel indien opdrachtgever zijn onderneming heeft gestaakt. Opdrachtnemer zal wegens deze opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
	12.2	Ten gevolge van de opzegging wordt de vordering van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Opdrachtgever is voorts aansprakelijk voor de door opdrachtnemer geleden schade, onder meer bestaande uit gederfde omzet over de resterende looptijd van de overeenkomst.
10	12.3	Rechten van intellectueel eigendom en andere eigendomsrechten
10.1	12.3	Indien opdrachtgever de overeenkomst tussentijds wenst te beëindigen terwijl dit niet is overeengekomen of opdrachtgever verlangt dat opdrachtnemer haar dienstverlening opschort, vanwege factoren die geen verband houden met de aard van de prestatie van opdrachtnemer, is opdrachtgever aan opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd welke onder meer kan bestaan uit een vergoeding voor de gederfde omzet van opdrachtnemer over de resterende looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer behoudt zich voorts het recht voor om in dit geval vergoeding van de werkelijk door haar geleden schade te vorderen.
10.2	13	Overmacht
10.3	13.1	Tenzij anders is overeengekomen, behoort niet tot de opdracht het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van het octrooirecht, het merkenrecht, het tekening- of modelrecht, het auteursrecht en het portretrecht van derden. Ditzelfde geldt voor een eventueel onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de opdrachtgever.
10.4	13.2	Onverminderd artikel 6:75 BW zal als overmacht gelden elke omstandigheid die de nakoming van de verbintenis verhindert en die redelijkerwijs niet aan opdrachtnemer kan worden toegerekend.
10.5	13.2	Tenzij het werk er zich niet voor leent, is de opdrachtnemer te allen tijde gerechtigd om haar naam op of bij het werk te vermelden of verwijderen en is het de opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming het werk zonder vermelding van de naam van de opdrachtnemer openbaar te maken of te versveelvoudigen.
	13.3	Opdrachtnemer die verwacht dat zij zal tekortschieten in de nakoming door overmacht, meldt deze verwachting onverwijld schriftelijk aan opdrachtgever.
10.4	13.3	Indien opdrachtnemer door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst na te komen, kan zij zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar verdere toekomstige rechten, de overeenkomst opschorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden.
10.5	13.4	Tenzij anders overeengekomen, blijft hetgeen dat in het kader van de opdracht door de opdrachtnemer tot stand is gebracht (zoals de ideeën, de documenten, de modellen, de prototypes en de ontwerpen) eigendom van opdrachtnemer, ongeacht of deze aan opdrachtgever of aan derden ter hand zijn gesteld.
	14	Geheimhouding
11	14.1	Op verzoek van opdrachtnemer verleent opdrachtgever aan opdrachtnemer een pandrecht op alle zaken die in het kader van de nakoming van de overeenkomst met opdrachtnemer door haar in de macht van opdrachtgever worden/zijn gebracht, zulks tot meerdere zekerheid van al hetgeen opdrachtgever in welke hoedanigheid en uit welke hoofde ook aan opdrachtnemer verschuldigd mocht zijn, niet opeisbare schulden daaronder mede begrepen.
	14.1	Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als de vertrouwelijkheid door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst als na beëindiging daarvan.
11.1	14.2	De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer 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). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor een jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan EUR 500.000,- (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
	14.3	De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.
	15	Overname van personeel
	15.1	Partijen zijn bij beëindiging van een opdracht ertoe gehouden alle uit hoofde van die opdracht verkregen informatie, waaronder begrepen schriftelijke stukken, databasestanden en bedrijfsmiddelen, onverwijld te retourneren aan de oorspronkelijke eigenaar.
11.2	16	Boetebepaling
	16.1	De opdrachtgever verplicht zich om gedurende de duur van de overeenkomst alsmede gedurende een periode van één jaar na het einde van de overeenkomst geen directe of indirecte arbeids- of dienstverleningsrelatie te onderhouden met medewerkers van opdrachtnemer noch met de door opdrachtnemer in het kader van de onderhavige overeenkomst ingeschakelde derden dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer en na betaling van een nader overeen te komen vergoeding.
11.3	17	Toepasselijk recht en bevoegde rechter
11.4	17.1	Bij overtreding van artikel 14 en 15 is opdrachtgever aan opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd van EUR 5.000 (vijfduizend Euro) per dag en, indien van toepassing, per medewerker dat de overtreding voortduurt
	18	Overige bepalingen
11.5	18.1	De in artikel 11.1 en 11.2 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
	18.1	Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is steeds Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de opdracht/ overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn alsmede geschillen omtrent deze algemene voorwaarden zullen bij uitsluiting gebracht worden voor de bevoegde rechter te Utrecht.
	18.1	De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
	18.1	Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

**ALGEMENE VOORWAARDEN
CONCLUSION B.V.**

II VOORWAARDEN VOOR CONSULTANCY EN PROJECTEN

- De in dit hoofdstuk "Voorwaarden voor consultancy en projecten" vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden (I) van toepassing indien opdrachtnemer diensten verleent in de vorm van consultancy en/of projecten.
In geval van strijdigheid met enige bepaling uit de algemene bepalingen, zal de bijzondere bepaling uit onderhavige voorwaarden prevaleren.
- 1. Uitvoering**
- 1.1 Op opdrachtnemer rust een inspanningsverbintenis om de overeengekomen werkzaamheden naar beste weten en kunnen met behulp van ter zake kundige medewerkers te verrichten, doch op haar rust geen resultaatsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.
- 1.2 Indien in de onderhavige bijzondere bepalingen bedingen voorkomen ten behoeve van werknemers van opdrachtnemer, zullen deze ook gelden ten behoeve van door opdrachtnemer ingeschakelde derden. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om, indien zij dit noodzakelijk acht en onder haar verantwoordelijkheid, het geheel of delen van de opdracht door derden te doen uitvoeren. Artikel 5 van de Algemene Bepalingen (I) is van overeenkomstige toepassing.
- 1.3 Indien de dienstverlening contractueel in fasen zal plaatsvinden, kan opdrachtnemer de aanvang van de diensten, die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 1.4 Opdrachtnemer zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de overeenkomst het tijdstip van voltooiing der dienstverlening zal worden beïnvloed. Indien contractueel een vaste prijs is afgesproken voor de dienstverlening, zal opdrachtnemer opdrachtgever tevoren informeren, indien de nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de contractuele regeling tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs zal worden overschreden.
- 2. Selectie**
- 2.1 Opdrachtnemer selecteert de medewerker aan de hand van de haar bekende hoedanigheden en deskundigheden van de medewerker enerzijds en aan de hand van de door opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte inlichtingen betreffende de op te dragen werkzaamheden anderzijds.
- 2.2 Indien de medewerker niet aan de verwachtingen van opdrachtgever voldoet, is opdrachtgever gehouden dit onder vermelding van gegronde redenen binnen 5 werkdagen na aanvang van de werkzaamheden aan opdrachtnemer mede te delen. Na deze termijn is opdrachtnemer niet meer aansprakelijk voor het geval dat de medewerker niet aan de verwachtingen van opdrachtgever voldoet.
- 2.3 Indien de opdrachtgever de medewerker heeft geselecteerd, is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor het geval dat de medewerker niet aan de verwachtingen van opdrachtgever voldoet.
- 3. Vervanging**
- 3.1 De in de overeenkomst genoemde medewerker zal de werkzaamheden voor opdrachtgever persoonlijk verrichten. Tenzij anders overeengekomen, is opdrachtnemer gerechtigd een vervangbare medewerker te vervangen door een andere gelijkwaardige medewerker.
- 3.2 Indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat voor een juiste uitvoering een hoger gekwalificeerde medewerker is vereist, heeft opdrachtnemer het recht, na overleg met opdrachtgever, een hoger gekwalificeerde medewerker in te zetten tegen het voor deze functie geldende tarief.
- 4. Goed opdrachtgeverschap**
- 4.1 Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de medewerker gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen werknemers verplicht is.
- 4.2 Opdrachtgever kan de medewerker slechts inzetten in afwijking van het in de opdracht en deze algemene voorwaarden bepaalde, indien opdrachtnemer daarmee vooraf uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd. Aan de instemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 4.3 Het is de opdrachtgever niet toegestaan de medewerker buiten Nederland in te zetten, zonder dat opdrachtnemer hiermee vooraf uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd. Voor het verkrijgen van deze toestemming dient opdrachtgever de opdrachtnemer in elk geval opgave te doen van het land, de plaats en de aard van de werkzaamheden en de geschatte duur van het verblijf in het buitenland.
- 4.4 Indien de medewerker werkzaamheden verricht ten kantore van opdrachtgever ofwel op een andere in overleg vast te stellen locatie, stelt de opdrachtgever de medewerker in staat zijn werkzaamheden naar behoren te kunnen verrichten door de medewerker kosteloos te voorzien van adequate ruimte en faciliteiten, een en ander conform de wetgeving inzake arbeidsomstandigheden.
- 5. Samenstelling projectteam en medewerking opdrachtgever**
- 5.1 Opdrachtnemer heeft het recht, na overleg met de opdrachtgever, de samenstelling van het projectteam te wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk of wenselijk is. De wijziging mag de deskundigheid van het projectteam niet verminderen, noch de continuïteit van de uitvoering van de opdracht ongunstig beïnvloeden.
- 5.2 Indien de opdrachtgever om gegronde redenen wijziging van het projectteam verlangt, wanneer hij meent dat dit in het belang van een goede uitvoering van de opdracht nodig is, geeft opdrachtnemer hieraan gevolg, onverminderd het bepaalde in artikel 6.2.
- 5.3 Wijzigingen in de samenstelling van het projectteam op verzoek van opdrachtnemer mogen niet leiden tot overschrijding van het overeengekomen bedrag c.q. geraamd maximum dat voor de opdracht is vastgesteld.
- 5.4 De opdrachtgever is verplicht een vertegenwoordiger te benoemen die, ten behoeve van een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden, de contacten met de door opdrachtnemer aangewezen vertegenwoordiger zal onderhouden.
- 5.5 De opdrachtgever zal zowel bij aanvang van de werkzaamheden als gedurende de voortgang daarvan en zonder kosten voor opdrachtnemer alle medewerking verlenen aan het uitvoeren van de overeenkomst. De opdrachtgever zal opdrachtnemer steeds tijdig alle door haar nuttig en noodzakelijke geachte gegevens en inlichtingen verschaffen en aan opdrachtnemer beschikbaar stellen, teneinde opdrachtnemer in staat te stellen de werkzaamheden naar behoren uit te voeren.
- 5.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van de door opdrachtnemer te verlenen diensten alsmede voor de te gebruiken hulpmiddelen daarbij, van welke aard dan ook, alsmede voor de beveiliging ervan.
- 5.7 Indien opdrachtgever (contractueel) apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de voor de werkzaamheden noodzakelijke specificaties. Ingeval opdrachtnemer niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken kan beschikken over de voor de werkzaamheden naar haar mening noodzakelijke bedoelde apparatuur, materiaal en bedoelde gegevens, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst leiden, waarbij het gestelde in artikel 6.4 van de algemene bepalingen (I) van toepassing zal zijn.
- 6. Belemmeringen bij de uitvoering van de opdracht**
- 6.1 Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat omstandigheden een behoorlijke uitvoering belemmeren of dreigen te belemmeren dan wel bij één van de partijen gerede twijfel rijst aan het in redelijkheid te verwachten kwalitatieve resultaat binnen overeengekomen honorarium en doorlooptijd, is deze partij verplicht de wederpartij hiervan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.
- 6.2 Indien het in artikel 6.1 gestelde van toepassing is zal overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Indien het resultaat van het overleg wijzigingen in de oorspronkelijke overeenkomst inhoudt, dienen deze door beide partijen schriftelijk te worden bevestigd.
- 7. Vervolgopdracht**
- 7.1 Indien uit de overeenkomst een vervolgopdracht voortvloeit, zal de opdrachtgever deze aan opdrachtnemer verstrekken op als dan overeen te komen voorwaarden en vergoedingen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8. Arbeidstijd en overwerk**
- 8.1 De werktijden/werkdagen van de door opdrachtnemer in te zetten medewerkers zullen in onderling overleg tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever worden vastgesteld, waarbij opdrachtnemer zich voorzover mogelijk zal richten naar de bij opdrachtgever getroffen regelingen.
- 8.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het tarief gebaseerd op werkbare uren per dag. De dagen dat de medewerker aanwezig althans werkzaam is bij of ten behoeve van opdrachtgever worden per uur in rekening gebracht.
- 8.3 Uren of dagen waarop de medewerker geen werkzaamheden kan uitvoeren als gevolg van oorzaken welke gelegen zijn in de organisatie van opdrachtgever of anderszins toe te rekenen zijn aan opdrachtgever, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht als waren het gewerkte uren.
- 8.4 Alle kosten die verband houden met het verrichte over- en meerwerk door een medewerker komen voor rekening van de opdrachtgever. Van overwerk is sprake indien werkzaamheden worden verricht boven het bij overeenkomst vastgestelde aantal uren. Indien het aantal uren niet is overeengekomen, is sprake van overwerk indien werkzaamheden worden verricht boven de in de desbetreffende sector gebruikelijke arbeidsduur per dag, per week of per maand.
- 8.5 Voor overwerk en werk op zaterdag, zondag en officiële feestdagen is aan opdrachtnemer een toeslag op het overeengekomen tarief verschuldigd. De toeslagen worden door opdrachtnemer in rekening gebracht op basis van de regeling zoals die bij de opdrachtgever geldt, danwel op basis van een tussen partijen overeengekomen tarief.
- 8.6 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor overtreding van de op de arbeidstijd toepasselijke regelgeving op locatie van de opdrachtgever.
- 9. Vakantie en verlof**
- 9.1 De medewerker heeft gedurende deze overeenkomst recht op vakantie- en verlofuren. Opname van vakantie- en verlofuren vindt in onderling overleg tussen medewerker en opdrachtgever plaats, zoveel mogelijk overeenkomstig de regeling die bij opdrachtgever gebruikelijk is. Registratie van vakantie- en verlof uren vindt plaats door en bij opdrachtnemer.
- 10. Overmacht**
- 10.1 Onverminderd artikel 6:75 BW zal als overmacht gelden elke omstandigheid die de nakoming van de verbintenis verhindert en die redelijkerwijs niet aan opdrachtnemer kan worden toegerekend. Omstandigheden die overmacht kunnen veroorzaken zijn o.a. belangenverstrengeling, arbeidsongeschiktheid of het overlijden van een onvervangbaar gebleken medewerker en een algemeen gebrek aan, voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie, benodigde zaken of diensten.
- 10.2 Opdrachtnemer die verwacht dat zij zal tekortschieten in de nakoming door overmacht, meldt deze verwachting onverwijld schriftelijk aan opdrachtgever.

**ALGEMENE VOORWAARDEN
CONCLUSION B.V.**

- 10.3 Indien opdrachtnemer door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst na te komen, kan zij zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar verdere toekomstige rechten, de overeenkomst opschorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden.
- 10.4 Indien opdrachtnemer 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 opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.
- 10.5 Ingeval van verhindering van de medewerker als gevolg van ziekte, ongeval of anderszins zal opdrachtnemer dit terstond aan opdrachtgever berichten. Voor zover de aard van de te verrichten werkzaamheden dit toelaat, zal opdrachtnemer binnen redelijke termijn voor vervanging van de medewerker zorgdragen.

ALGEMENE VOORWAARDEN CONCLUSION B.V.

III VOORWAARDEN VOOR ICT-DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Voorwaarden voor ict-dienstverlening" vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden (I) van toepassing. Op alle diensten en leveringen van Conclusion B.V. of een van haar werkmaatschappijen, welke betrekking hebben op ICT-diensten in het algemeen, daaronder onder andere begrepen de advisering op het gebied van ICT-diensten, de ontwikkeling van software, de levering van soft- en hardware en de implementatie daarvan zijn de FENIT-voorwaarden, inclusief eventuele toekomstige wijzigingen, van toepassing.

De FENIT-voorwaarden zijn gedeponeerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003. Onderstaand vindt u de FENIT-voorwaarden. Deze bepalingen laten de in de overeenkomst opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten onverlet. In geval van strijdigheid met enige bepaling uit de algemene bepalingen van Conclusion B.V. (I) zal de bijzondere bepaling uit onderhavige voorwaarden prevaleren.

Algemene voorwaarden van FENIT

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbiedingen overeenkomst

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer goederen en/of diensten van welke aard ook aan opdrachtgever levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze FENIT-voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop opdrachtnemer zijn aanbieding baseert.

1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

1.5 Opdrachtnemer kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

2. Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever, geldt dat opdrachtnemer gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

2.3 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop opdrachtnemer de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal opdrachtgever binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

2.4 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan opdrachtnemer de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is opdrachtgever de door opdrachtnemer gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

3.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

3.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Opdrachtnemer zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien opdrachtgever een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

3.3 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij

opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan opdrachtnemer toerekenbaar zijn.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

4.1 Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat alle bedragen die opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan opdrachtnemer zijn voldaan. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van opdrachtnemer mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien opdrachtgever (mede) uit door opdrachtnemer geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt opdrachtgever die zaak slechts voor opdrachtnemer en houdt opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor opdrachtnemer totdat opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; opdrachtnemer heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

4.3 Opdrachtnemer kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van opdrachtnemer onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat opdrachtgever alle aan opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.

5. Risico

5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulppersoon van opdrachtgever zijn gebracht.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 opdrachtnemer bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van opdrachtnemer onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.

6.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

6.4 Het is opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwerpen. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat opdrachtgever geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal opdrachtnemer opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

6.5 Tenzij opdrachtnemer een reservekopie van de programmatuur aan opdrachtgever ter beschikking stelt, mag opdrachtgever één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).

6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van "fouten", wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door opdrachtnemer schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, in geval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan opdrachtnemer te maken.

ALGEMENE VOORWAARDEN CONCLUSION B.V.

- 6.7 Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan opdrachtgever. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan opdrachtnemer verlenen om zich, indien nodig in naam van opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verwenen inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van opdrachtnemer een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal opdrachtnemer zo mogelijk zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal opdrachtnemer het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Opdrachtnemer zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van opdrachtnemer wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van opdrachtnemer voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door opdrachtnemer gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door opdrachtnemer geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6.8 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, website, websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal opdrachtnemer vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
- ### 7. Medewerking door opdrachtgever; telecommunicatie
- 7.1 Opdrachtgever zal opdrachtnemer steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 7.2 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door opdrachtnemer te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien opdrachtgever programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan opdrachtnemer ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door opdrachtnemer voorgeschreven specificaties.
- 7.4 Indien opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van opdrachtnemer stelt of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft opdrachtnemer het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van opdrachtnemer tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5 Ingeval medewerkers van opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van opdrachtnemer, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van opdrachtnemer kenbaar maken.
- 7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van opdrachtnemer staan. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van opdrachtnemer of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is opdrachtnemer gerechtigd opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Opdrachtnemer kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen.
- Opdrachtgever behandelt de toegangsgegevens vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- ### 8. Leveringstermijnen
- 8.1 Alle door opdrachtnemer genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan opdrachtnemer bekend waren. Opdrachtnemer spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt opdrachtnemer niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt opdrachtnemer wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is opdrachtnemer gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- ### 9. Beëindiging overeenkomst
- 9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2 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 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.
- 9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelen recht heeft bepaald, kan opdrachtgever een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Opdrachtnemer is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 9.5 Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren 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.
- ### 10. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer; vrijwaring
- 10.1 De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer 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). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan EUR 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of voor vordering van opdrachtgever wordt ontbonden;
 - redelijke kosten die opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat opdrachtnemer op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - 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;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan EUR 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 10.3 Aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het

ALGEMENE VOORWAARDEN CONCLUSION B.V.

- gebruik van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
- 10.5 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.7 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 10.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan opdrachtnemer zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.
- ### 11. Overmacht
- 11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van opdrachtnemer, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan opdrachtnemer zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan opdrachtnemer is voorgeschreven.
- 11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- ### 12. Toepasselijk recht en geschillen
- 12.1 De overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden beheerd door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2 Geschillen welke tussen opdrachtnemer en opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen opdrachtnemer en opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorzitting in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 12.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet toe voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.
- ### COMPUTERSERVICE
- De in dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit deze FENIT-voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten op het gebied van computerservice verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door opdrachtnemer beheerde programmatuur en apparatuur.
- ### 13. Duur
- 13.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij opdrachtgever of opdrachtnemer de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
- ### 14. Uitvoering van de werkzaamheden
- 14.1 Opdrachtnemer verricht de computerservice slechts in opdracht van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van opdrachtgever of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 14.2 Alle door opdrachtnemer te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door opdrachtnemer te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar opdrachtnemer de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van opdrachtgever, ook indien deze door opdrachtnemer worden uitgevoerd of verzorgd.
- 14.3 Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan opdrachtnemer ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan opdrachtnemer verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van opdrachtnemer.
- 14.4 Alle door opdrachtnemer bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van opdrachtnemer, ook indien opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan de van opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat opdrachtgever alle aan opdrachtnemer verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 14.5 Opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever. In dat geval kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 14.6 Opdrachtnemer spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal opdrachtnemer tegen zijn gebruikelijke tarieven opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor opdrachtgever.
- ### 15. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen
- 15.1 Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 15.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
- 15.3 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens een niet aan opdrachtnemer toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 15.4 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.
- ### 16. Garantie
- 16.1 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Opdrachtgever zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal opdrachtnemer de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan opdrachtnemer kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan opdrachtnemer toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan opdrachtnemer en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal opdrachtnemer de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening brengen. Indien herstel van aan opdrachtnemer toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal opdrachtnemer de voor de betreffende computerservice door opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Aan opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.
- ### DIENSTVERLENING
- De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze FENIT-voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

ALGEMENE VOORWAARDEN CONCLUSION B.V.

17. **Uitvoering**
- 17.1 Oprachtnemer zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 17.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 17.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. Oprachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.
- 17.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is opdrachtnemer steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 17.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door opdrachtnemer verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
18. **Wijziging en meerwerk**
- 18.1 Indien opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Oprachtnemer is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 18.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 18.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en opdrachtnemer, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 18.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal opdrachtnemer opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
19. **Opleidingen, cursussen en trainingen**
- 19.1 Voor zover de dienstverlening van opdrachtnemer bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan opdrachtnemer steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij opdrachtnemer gebruikelijke regels.
- 19.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van opdrachtnemer aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.
- ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR**
- De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze FENIT-voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.
20. **Ontwikkeling van programmatuur**
- 20.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan opdrachtnemer ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Oprachtnemer zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan opdrachtgever instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 20.2 Oprachtnemer is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 20.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt opdrachtgever slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien opdrachtnemer in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan opdrachtnemer daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
21. **Aflevering, installatie en acceptatie**
- 21.1 Oprachtnemer zal de te ontwikkelen programmatuur aan opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien en door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 21.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Oprachtnemer kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-) resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan opdrachtnemer worden gerapporteerd.
- 21.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c. indien opdrachtnemer vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 22.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 22.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 21.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal opdrachtgever opdrachtnemer hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 21.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal opdrachtgever opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Oprachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 21.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van opdrachtnemer om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 25, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 21.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de nietacceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 21.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 22.3 heeft tot gevolg dat opdrachtnemer ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door opdrachtnemer is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 22.6 betreffende kleine gebreken en artikel 25 betreffende garantie.
- 21.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.
- GEbruik EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**
- De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze FENIT-voorwaarden, van toepassing op alle door opdrachtnemer ter beschikking gestelde programmatuur. De

ALGEMENE VOORWAARDEN CONCLUSION B.V.

- in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door opdrachtnemer te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.
- 22. Gebruiksrecht**
- 22.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent opdrachtnemer opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 22.2 De programmatuur mag door opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 22.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van opdrachtnemer bevat.
- 22.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan opdrachtnemer retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging opdrachtnemer onverwijld schriftelijk melding maken.
- 23. Aflevering, installatie en acceptatie**
- 23.1 Opdrachtnemer zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren en, indien een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 23.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 22.2 tot en met 22.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van opdrachtnemer ingevolge de garantie van artikel 25. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 22.8 onverminderd.
- 23.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.
- 24. Garantie**
- 24.1 Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 24.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door opdrachtnemer te bepalen locatie. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 24.3 Opdrachtnemer heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 25.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 25. Onderhoud**
- 25.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van opdrachtnemer geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan opdrachtnemer melden. Na ontvangst van de melding zal opdrachtnemer zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de geoordeelde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is opdrachtnemer niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 25.2 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 25.3 Opdrachtnemer kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan opdrachtnemer is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 25.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal opdrachtnemer bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is opdrachtnemer niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan opdrachtnemer van opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met opdrachtnemer aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 25.5 Indien opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met opdrachtnemer is aangegaan, kan opdrachtnemer niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 25.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.
- 26. Programmatuur van toeleverancier**
- 26.1 Indien en voor zover opdrachtnemer programmatuur van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door opdrachtnemer schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft de programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij opdrachtnemer en opdrachtnemer zal deze voorwaarden aan opdrachtgever op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.
- VERKOOP VAN APPARATUUR**
- De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen uit deze FENIT-voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer apparatuur aan opdrachtgever verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'apparatuur' tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.
- 27. Selectie van apparatuur, aflevering en risico**
- 27.1 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoelstellingen duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 27.2 De door opdrachtnemer aan opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van opdrachtnemer. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal opdrachtnemer de aan opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door opdrachtgever aan te wijzen plaats. Opdrachtnemer zal opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door opdrachtnemer aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 27.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 27.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op opdrachtgever bij aflevering aan opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van opdrachtgever, gebruik wordt

ALGEMENE VOORWAARDEN CONCLUSION B.V.

- gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
- 27.5 Opdrachtnemer zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Opdrachtgever zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door opdrachtnemer geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden wegens nietnaleving van dergelijke voorschriften.
- 28. Omgevingseisen en installatie**
- 28.1 Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door opdrachtnemer in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 28.2 Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal opdrachtnemer de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door opdrachtnemer is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 28.3 Indien opdrachtnemer zich heeft verbonden tot installatie zal opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van opdrachtnemer opvolgen.
- 28.4 Opdrachtgever zal opdrachtnemer voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van opdrachtnemer.
- 29. Garantie**
- 29.1 Opdrachtnemer zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door opdrachtnemer in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij opdrachtnemer zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van opdrachtnemer niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is opdrachtnemer gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van opdrachtnemer. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien opdrachtgever zonder toestemming van opdrachtnemer wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door opdrachtnemer in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Opdrachtnemer zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 29.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door opdrachtnemer in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 29.3 Opdrachtnemer heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 30.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 30. Apparatuur van toeleverancier**
- 30.1 Indien en voor zover opdrachtnemer apparatuur van derden aan opdrachtgever levert, zullen, mits dat door opdrachtnemer schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij opdrachtnemer en opdrachtnemer zal deze aan opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.
- ONDERHOUD VAN APPARATUUR**
- De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze FENIT-voorwaarden, van toepassing indien opdrachtnemer en opdrachtgever een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.
- 31. Duur van de onderhoudsverplichting**
- 31.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 31.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij opdrachtgever of opdrachtnemer de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 32. Onderhoud**
- 32.1 De inhoud en omvang van de door opdrachtnemer te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is opdrachtnemer verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door opdrachtgever bij opdrachtnemer zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is
- alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 32.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij opdrachtnemer geldende werkdagen en uren.
- 32.3 Opdrachtnemer behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van opdrachtnemer, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van opdrachtnemer met zich meebrengen.
- 32.4 Opdrachtnemer draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Opdrachtnemer zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Opdrachtnemer zal opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 32.5 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van opdrachtnemer noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van opdrachtnemer.
- 33. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden**
- 33.1 Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, opdrachtnemer daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van opdrachtnemer of door opdrachtnemer aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan opdrachtnemer ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.
- 33.2 Op verzoek van opdrachtnemer zal een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 33.3 Opdrachtgever is bevoegd niet door opdrachtnemer geleverde apparatuur en systemen op de aan opdrachtgever verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door opdrachtnemer geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door opdrachtnemer geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door opdrachtnemer geleverde programmatuur, zijn voor rekening van opdrachtgever.
- 33.4 Indien het naar het oordeel van opdrachtnemer voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van opdrachtnemer stellen.
- 33.5 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van opdrachtnemer behoort, dient door opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 33.6 Opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 33.7 Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat opdrachtnemer deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan opdrachtnemer voor onderhoud aan te bieden draagt opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
- 33.8 Opdrachtnemer aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 33.9 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.
- 34. Uitsluitingen**
- 34.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van opdrachtnemer op grond van de overeenkomst, en zullen opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.
- 34.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
 - de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan opdrachtnemer;
 - werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
 - modificaties aan apparatuur;
 - plaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

**ALGEMENE VOORWAARDEN
CONCLUSION B.V.**

IV VOORWAARDEN VOOR OPDRACHTEN MET BETREKKING TOT MARKETING EN COMMUNICATIE

De in dit hoofdstuk "Voorwaarden voor opdrachten met betrekking tot marketing en communicatie" vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden (I) van toepassing indien de opdrachtnemer opdrachten verricht met betrekking tot marketing en communicatie. Deze bepalingen laten de in de overeenkomst opgenomen bepalingen omtrent specifieke opdrachten en werkzaamheden onverlet.
In geval van strijdigheid met enige bepaling uit de algemene bepalingen, zal de bijzondere bepaling uit onderhavige voorwaarden prevaleren.

1. Uitvoering

1.1 Op opdrachtgever rust een inspanningsverbintenis om overeengekomen opdracht naar beste weten en kunnen uit te voeren. Daarbij zal opdrachtnemer de belangen van opdrachtgever naar beste weten behartigen en zal zij streven naar een voor opdrachtgever bruikbaar resultaat. Voor zover noodzakelijk zal opdrachtnemer opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van de werkzaamheden.

1.2 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen, wat redelijkerwijs nodig is om een tijdige en juiste levering door opdrachtnemer mogelijk te maken, zulks in het bijzonder door het tijdig (laten) aanleveren van volledige en duidelijke gegevens.

1.3 Alvorens tot productie, verveelvoudiging of openbaarmaking wordt overgegaan dient opdrachtgever, al dan niet op verzoek van opdrachtnemer, de verrichte werkzaamheden, waaronder, doch niet beperkt tot ideeën, documenten, modellen, prototypes en ontwerpen zorgvuldig op gebreken en fouten te controleren en goed te keuren. Op verzoek van opdrachtnemer dient opdrachtgever zijn goedkeuring schriftelijk te bevestigen. Goedkeuring door opdrachtgever geldt als erkenning dat opdrachtnemer haar werkzaamheden juist heeft uitgevoerd.

1.4 Tenzij anders is overeengekomen, behoren het uitvoeren van tests, het aanvragen van vergunningen en de beoordeling of de instructies van de opdrachtgever voldoen aan de wettelijke normen niet tot de opdracht van opdrachtnemer.

2. Termijn

2.1 Tenzij uit de aard of de inhoud van de overeenkomst anders blijkt, is de door opdrachtnemer opgegeven termijn voor het volbrengen van de verrichte opdracht slechts van indicatieve betekenis.

3. Gebruik en licentie

3.1 Wanneer opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen ingevolge de overeenkomst met opdrachtnemer, verkrijgt opdrachtgever een exclusieve licentie tot het gebruik van hetgeen in het kader van de opdracht tot stand is gebracht, voor zover dit betreft het recht van openbaarmaking en verveelvoudiging overeenkomstig de bij de opdracht overeengekomen bestemming. Zijn er over de bestemming geen afspraken gemaakt, dan blijft de licentieverlening beperkt tot dat gebruik waarvoor op het moment van het verstrekken van de opdracht vaststaande voornemens bestonden. Deze voornemens dienen vóór het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk aan de opdrachtnemer bekend te zijn gemaakt.

3.2 Zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, is opdrachtgever niet gerechtigd om hetgeen dat door opdrachtnemer in het kader van de opdracht tot stand is gebracht (zoals een idee, een document, een model, een prototype of een ontwerp) ruimer te gebruiken dan is overeengekomen.

3.3 Zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, is het de opdrachtgever niet toegestaan om veranderingen aan te brengen in hetgeen dat door opdrachtnemer in het kader van de opdracht tot stand is gebracht.

3.4 Met inachtneming van de belangen van opdrachtgever heeft de opdrachtnemer de vrijheid om hetgeen dat door opdrachtnemer in het kader van de opdracht tot stand is gebracht te gebruiken voor zijn eigen publicatie of promotie.

4. Garantie en vrijwaring

4.1 Opdrachtnemer garandeert dat het geleverde door of vanwege haar is ontworpen en dat, indien er auteursrecht op het ontwerp rust, zij geldt als maker in de zin van de Auteurswet en dat zij als auteursrechthebbende over het werk kan beschikken.

4.2 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer en door opdrachtnemer bij de opdracht ingeschakelde personen voor alle aanspraken van derden voortvloeiend uit de toepassingen of het gebruik van het resultaat van de opdracht.

4.3 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen, gegevens of (elektronische) bestanden die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

5. Aansprakelijkheid

5.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:

- a. fouten in het materiaal dat door de opdrachtgever ter hand is gesteld;
- b. misverstanden of fouten ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van opdrachtgever zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens of materialen;
- c. fouten van, door of namens opdrachtgever ingeschakelde personen;
- d. gebreken in offertes van toeleveranciers of voor overschrijdingen van prijsopgaven van toeleveranciers;
- e. fouten in een idee, een document, een model, een prototype of een ontwerp, indien opdrachtgever zijn goedkeuring als bedoeld in artikel 1.3 heeft gegeven, dan wel in de gelegenheid is geweest een controle uit te voeren en te kennen heeft gegeven aan een dergelijke controle geen behoefte te hebben.

5.2 Elke aansprakelijkheid vervalt door verloop van 12 maanden vanaf het moment dat de opdracht is voltooid.

5.3 Indien redelijkerwijs mogelijk, is opdrachtgever gehouden kopieën van door hem verstrekte materialen en gegevens onder zich te houden totdat de opdracht is vervuld. Indien opdrachtgever dit nalaat, kan opdrachtnemer niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden.

5.4 Na het voltooien van de opdracht hebben noch de opdrachtgever noch de opdrachtnemer jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.

6. Overige bepalingen

6.1 Opdrachtnemer is niet gehouden om hetgeen dat door opdrachtnemer in het kader van de opdracht tot stand is gebracht (zoals de ideeën, documenten, modellen, prototypes en ontwerpen) voor opdrachtgever te bewaren. Indien opdrachtnemer en opdrachtgever overeen zijn gekomen dat deze zaken door opdrachtnemer bewaard zullen worden, geschiedt dit voor de duur van ten hoogste een jaar en zonder dat opdrachtnemer instaat voor de geschiktheid tot herhaald gebruik.

**ALGEMENE VOORWAARDEN
CONCLUSION B.V.**

V	VOORWAARDEN VOOR TRAININGEN, WORKSHOPS EN ASSESSMENTS	5.3	Als op een activiteit BTW van toepassing is, zijn vermelde prijzen exclusief BTW en worden inclusief BTW in rekening gebracht.
	De in dit hoofdstuk "Voorwaarden voor trainingen, workshops en assessments" vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden (I) van toepassing, indien opdrachtnemer diensten verleent in de vorm van trainingen, workshops en assessments of andere bijeenkomsten, waarbij personeelsleden, werknemers, freelancers of interim managers (allen hierna verder aan te duiden als: "medewerkers") van werkmatachappijen van Conclusion of door die maatschappijen ingehuurde werknemers worden ingezet. Deze bepalingen laten de in de overeenkomst opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten onverlet. In geval van strijdigheid met enige bepaling uit de algemene bepalingen, zal de bijzondere bepaling uit onderhavige voorwaarden prevaleren.	5.4	Prijzen kunnen op grond van onvoorziene omstandigheden worden aangepast.
		5.5	Prijzen zullen worden aangepast bij wijzigingen in het BTW-regime en/of de hoogte van de geldende BTW-tarieven.
	Algemeen	6.	Bescherming persoonsgegevens
		6.1	Alle door de deelnemer verstrekte gegevens worden opgenomen in de administratie van opdrachtnemer. De gegevens worden gebruikt voor een verantwoord klantbeheer en verantwoorde bedrijfsvoering, zoals het inschrijven van deelnemers, het toesturen van lesmateriaal, het uitvoeren van docentbegeleiding en het toesturen van informatie over activiteiten of daaraan gerelateerde informatie.
1.	Definities	6.2	Opdrachtnemer verkoopt geen persoonsgegevens aan derden.
1.1	Deelnemer: de natuurlijke persoon die zich voor een activiteit heeft ingeschreven of heeft doen inschrijven en feitelijk aan de activiteit deelneemt.	6.3	De deelnemer heeft het recht op toegang tot, en verbetering van, de eigen gegevens. Als de deelnemer geen informatie meer wil ontvangen van opdrachtnemer, dient dit schriftelijk te worden meegedeeld.
1.2	Activiteit: de door opdrachtnemer georganiseerde training, workshop, assessment of enige andere bijeenkomst met als doel het overbrengen en/of vergroten en/of in kaart brengen van kennis en/of vaardigheden.	7.	Intellectueel eigendom
1.3	Open activiteit: een activiteit waaraan iedereen kan deelnemen die voldoet aan door opdrachtnemer gestelde toelatingscriteria, ongeacht de organisatie waar deze persoon werkt.	7.1	Het verstrekte cursusmateriaal wordt eigendom van de opdrachtgever. De rechten van het intellectuele eigendom met betrekking tot de activiteit, het cursusmateriaal en eventuele overige stukken/producten met betrekking tot de activiteit worden door opdrachtnemer behouden.
1.4	'In company'-activiteit: een activiteit die georganiseerd wordt voor medewerkers uit één organisatie of uit een beperkt aantal vooraf vastgestelde organisaties. Het programma van de 'In company'-activiteit wordt in nauw overleg met de opdrachtgever samengesteld.	7.2	Het is de deelnemer niet toegestaan om door opdrachtnemer ter beschikking gestelde documenten, cursusmateriaal of ander materiaal voor een ander doel te gebruiken, dan voor de betreffende activiteit, aan een ander – al dan niet om niet – ter beschikking te stellen of te vervreemden.
1.5	Annuleren: het per brief opzeggen van de ingeschreven deelname aan de activiteit bij de administratie van de activiteit.	8.	Legitimatie
2.	Inschrijving en bevestiging open activiteit	8.1	De deelnemer is verplicht tijdens het volgen van de open activiteit het bewijs van inschrijving bij zich te hebben en op verzoek van de docent of trainer te tonen.
2.1	Inschrijving voor de door opdrachtnemer te verzorgen open activiteiten kan door opdrachtgever plaatsvinden door het inzenden per post of per fax van het volledig ingevulde inschrijfformulier, door telefonische aanmelding of door aanmelding per e-mail/elektronische post.	9.	Bijkomende kosten
2.2	Opdrachtnemer bevestigt een inschrijving die is gedaan op de wijze als in het voorgaande lid vermeld steeds schriftelijk (per post, fax, e-mail of anderszins). Door verzending van deze bevestiging komt de overeenkomst met betrekking tot deelname aan de betreffende activiteit tot stand. Het bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst kan echter door partijen ook met andere middelen bewezen worden.	9.1	Tenzij schriftelijk anders is bepaald, zijn in de cursusprijs onder meer niet begrepen: verblijfkosten, zoals lunchkosten, dinerkosten en hotelkosten, kosten van voorgeschreven literatuur, tentamenkosten en (externe) examengelden, introductiekosten, kosten voor excursies of externe activiteiten.
2.3	De opdrachtbevestiging geeft de (inhoud van de) overeenkomst weer, behoudens tegenbewijs.	10.	Vervanging docent of trainer
3.	Overeenkomst ter zake 'in company'-activiteit	10.1	Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd een docent of trainer, door haar met de uitvoering van de overeenkomst belast, te vervangen door een andere docent of trainer.
3.1	Ter zake een 'in company'-activiteit zal opdrachtgever een offerte aanvragen bij opdrachtnemer.	11.	Verhinderung van de deelnemer
3.2	De overeenkomst met betrekking tot deelname aan een 'in company'-activiteit komt tot stand door integrale acceptatie van de offerte.	11.1	Indien een deelnemer verhinderd is deel te nemen aan de cursus, is vervanging door een andere deelnemer mogelijk, mits de vervanger uiterlijk één week voor de eerste cursusdag wordt aangemeld bij opdrachtnemer. Voor deze vervanging is de opdrachtgever geen extra kosten verschuldigd.
3.3	De inhoud van de offerte geldt als weergave van de overeenkomst. Een afwijkende acceptatie van de offerte geldt als verwerping van de oorspronkelijke offerte en als een uitnodiging tot het doen van een nieuwe offerte. Opdrachtnemer is niet verplicht tot het opstellen van een nieuwe offerte.	12.	Annulering door opdrachtnemer
4.	Prijzen van open activiteit	12.1	Opdrachtnemer beslist over het al dan niet doorgaan van een open activiteit uiterlijk vier weken voor de geplande startdatum. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze beslissing op te schorten tot uiterlijk twee weken voor de geplande startdatum.
4.1	Bij inschrijving via een inschrijfformulier of telefonische aanmelding gelden de activiteitsprijzen, zoals deze zijn vermeld in de meest recente activiteitbrochure die door opdrachtnemer is uitgegeven c.q. verspreid, ongeacht of de opdrachtgever deze kent.	12.2	Het staat opdrachtnemer vrij om een open activiteit af te gelasten bij onvoldoende aanmeldingen. De termijnen van het vorige lid zijn hierop niet van toepassing. Opdrachtnemer zal het reeds betaalde cursusgeld restitueren.
4.2	Bij inschrijving voor een activiteit middels het inschrijfformulier op basis van een mailing gelden de prijzen als vermeld in die mailing.	12.3	Het staat opdrachtnemer vrij om een open activiteit op een andere dan de geplande vestiging te laten plaatsvinden.
4.3	Bij inschrijving door middel van invulling van het formulier via internet en verzending per e-mail/elektronische post gelden de prijzen zoals deze ten tijde van de inschrijving op internet zijn vermeld.	13.	Annulering door opdrachtgever/deelnemer
4.4	In de activiteitsprijzen zijn de kosten voor het activiteitsmateriaal inbegrepen, tenzij anders is vermeld.	13.1	Individuele assessments
4.5	Als op een activiteit BTW van toepassing is, zijn vermelde prijzen exclusief BTW en worden inclusief BTW in rekening gebracht.	-	Indien de uitvoering van de opdracht voor de overeengekomen aanvangsdatum door opdrachtgever wordt geannuleerd, is opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het overeengekomen bedrag verschuldigd: Bij annulering 10 tot 8 werkdagen voor de onderzoeksdag: 50% van het overeengekomen bedrag.
4.6	Prijzen kunnen op grond van onvoorziene omstandigheden worden aangepast.	-	Bij annulering 7 tot 4 werkdagen voor de onderzoeksdag: 75% van het overeengekomen bedrag.
4.7	Prijzen zullen worden aangepast bij wijzigingen in het BTW-regime en/of de hoogte van de geldende BTW-tarieven.	-	Bij annulering vanaf 3 werkdagen voor en op de onderzoeksdag zelf: 100% van het overeengekomen bedrag.
5.	Prijzen van 'in company'-activiteit	13.2	In geval van annulering in verband met ziekte van de deelnemer is de helft van het overeengekomen bedrag verschuldigd.
5.1	De activiteitsprijs die is vermeld in de offerte is slechts bindend gedurende de geldigheidsduur van die offerte.	-	Collectieve assessments
5.2	In de geoffreerde activiteitsprijzen zijn de kosten voor het activiteitsmateriaal inbegrepen, tenzij anders is vermeld.	-	Indien de uitvoering van de opdracht voor de overeengekomen aanvangsdatum door opdrachtgever wordt geannuleerd, is opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het overeengekomen bedrag verschuldigd indien zes of meer onderzoeken in een maand gepland worden: Bij annulering meer dan tien werkdagen voor aanvangsdatum: 0% van het overeengekomen bedrag;

**ALGEMENE VOORWAARDEN
CONCLUSION B.V.**

- Bij annulering tussen vijf en tien werkdagen voor aanvangsdatum: 50% van het overeengekomen bedrag;
- Bij annulering binnen vijf werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van het overeengekomen bedrag.

Indien de uitvoering van de opdracht voor de overeengekomen aanvangsdatum door opdrachtgever wordt geannuleerd, is opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het overeengekomen bedrag verschuldigd indien minder dan vijf onderzoeken in een maand gepland worden:

- Bij annulering meer dan vijf werkdagen voor aanvangsdatum: 0% van het overeengekomen bedrag;
- Bij annulering binnen vijf werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van het overeengekomen bedrag.

In geval van annulering in verband met ziekte van de deelnemer is de helft van het overeengekomen bedrag verschuldigd.

13.3 Trainingen, workshops en andere activiteiten.

Indien de uitvoering van de opdracht, niet zijnde een open training, voor de overeengekomen aanvangsdatum door opdrachtgever wordt geannuleerd, is opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het overeengekomen bedrag verschuldigd:

- Bij annulering meer dan twee kalendermaanden voor aanvangsdatum: 50% van het overeengekomen bedrag;
- Bij annulering tussen de één en twee kalendermaanden voor aanvangsdatum: 75% van het overeengekomen bedrag;
- Bij annulering binnen één kalendermaand voor aanvangsdatum: 100% van het overeengekomen bedrag.

14. Overmacht en recht van wijziging

14.1 Indien het voor opdrachtnemer door overmacht onmogelijk is een activiteit of een onderdeel van die activiteit te verzorgen, zal opdrachtnemer zorgen voor een gelijkwaardige activiteit of een vervangend onderdeel van die activiteit. Wanneer dat niet mogelijk blijkt, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de bijeenkomst naar een nader te bepalen datum te verschuiven of te annuleren. Omstandigheden die overmacht kunnen veroorzaken zijn o.a. belangenverstremming, arbeidsongeschiktheid of het overlijden van een onvervangbaar gebleken medewerker en een algemeen gebrek aan, voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie, benodigde zaken of diensten

14.2 Bij het niet doorgaan van de gehele activiteit als gevolg van overmacht, restitueert opdrachtnemer het betaalde cursusgeld.

14.3 Opdrachtnemer kan, met inachtneming van kwaliteit, in afwijking van voorafgaande publicatie of bekendmaking, docenten, trainers, adviseurs en cursusleiding wijzigen zonder dat hieruit voor de deelnemer het recht voortvloeit diens inschrijving te annuleren.