



ALGEMENE VOORWAARDEN QUALITY SUPPORT ADMINISTRatieve DIENSTVERLENING BV

In deze Algemene Voorwaarden wordt Quality Support administratieve dienstverlening bv aangeduid als Oprachtnemer en de wederpartij die de opdracht geeft als Opdrachtgever.

Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de rechtsverhouding tussen Oprachtnemer en Opdrachtgever, behoudens wijzigingen in deze voorwaarden welke door beide partijen uitdrukkelijk schriftelijk dienen te zijn bevestigd.
2. Aan de algemene voorwaarden van Opdrachtgever komt voor de met Oprachtnemer aangegane overeenkomsten slechts werking toe voor zover deze niet in strijd zijn met de onderhavige voorwaarden. Bij twijfel over de vraag of zodanige strijdigheid aanwezig is, prevaleren de algemene voorwaarden van Oprachtnemer.
3. Wijzigingen van deze algemene voorwaarden zullen van toepassing worden, drie maanden na schriftelijke mededeling daarvan aan Opdrachtgever.

Artikel 2 Totstandkoming en duur van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt eerst tot stand op het moment dat de door beide partijen ondertekende opdrachtbevestiging door Oprachtnemer retour is ontvangen. Zolang de opdrachtbevestiging niet retour is ontvangen, behoudt Oprachtnemer zich het recht voor de capaciteit elders in te zetten. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
2. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.

Artikel 3 Ter beschikking stellen gegevens Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Oprachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Oprachtnemer te stellen.
2. Oprachtnemer heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
3. Indien en voorzover Opdrachtgever zulks verzoekt worden de ter beschikking gestelde bescheiden, behoudens het bepaalde in artikel 13, aan deze geretourneerd.
4. Indien er zich feiten en omstandigheden voordoen, welke invloed kunnen hebben op het correct uitvoeren van de verleende opdracht, dient Opdrachtgever Oprachtnemer hieromtrent tijdig te informeren.
5. De extra kosten die ontstaan door een vertraging in de uitvoering van de opdracht welke zijn oorzaak kent in het niet, dan wel niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 4 Uitvoering opdracht

1. De Oprachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke persoon / personen de opdracht wordt uitgevoerd, maar neemt daarbij de door Opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.
2. Oprachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden, zonder kennisgeving aan Opdrachtgever, te laten verrichten door derden.
3. Indien tijdens de opdracht werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van Opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden zoals overeengekomen in de opdrachtbevestiging, wordt aan de daarop betrekking hebbende aantekeningen in de administratie van Oprachtnemer het vermoeden ontleend dat deze werkzaamheden in incidentele opdracht van Opdrachtgever zijn verricht. Deze aantekeningen dienen betrekking te hebben op tussentijds overleg van Opdrachtgever en Oprachtnemer.

Artikel 5 Geheimhouding

1. Tenzij er sprake is van een wettelijke of beroepspllicht tot bekendmaking, is Oprachtnemer verplicht tot geheimhouding tegenover derden.

2. Behoudens toestemming van Opdrachtgever is Oprachtnemer niet gerechtigd de informatie die aan hem door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.
3. Tenzij daartoe door Oprachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal Opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van Oprachtnemer, die niet zijn opgesteld of gedaan met de strekking derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar maken. De Opdrachtgever zal er tevens voor zorgdragen dat derden niet van de in de vorige zin bedoelde inhoud kennis kunnen nemen.
4. Oprachtnemer zal zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hem ingeschakelde derden.

Artikel 6 Intellectuele eigendom

1. Oprachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt en/of ontwikkelt in het kader van de uitvoering van de opdracht van Opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder medebegrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten van Oprachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren, tenzij deze producten uitdrukkelijk daarvoor bedoeld zijn.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Oprachtnemer.

Artikel 7 Overmacht

1. Indien Oprachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen tengevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen zijn onderneming, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat Oprachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Opdrachtgever heeft het recht, in geval de situatie als bedoeld in het eerste lid zich voordoet, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.

Artikel 8 Tariefstelling, honorarium en facturering

1. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is Oprachtnemer gerechtigd het overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen, tenzij Opdrachtgever en Oprachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt.
2. Het honorarium van Oprachtnemer, zo nodig vermeerderd met verschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt wekelijks of na volbrenging van de werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij Opdrachtgever en Oprachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt. Over alle door Opdrachtgever aan Oprachtnemer verschuldigde bedragen wordt de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

Artikel 9 Betaling

1. Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden in Nederlandse valuta door middel van overmaking ten gunste van een door Oprachtnemer aan te wijzen bankrekening. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
2. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 1 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Oprachtnemer, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever 1% rente per maand in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, één en ander onverminderd de verdere rechten welke Oprachtnemer heeft.

3. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering, zijn voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van het te vorderen bedrag.
4. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Opdrachtnemer te bepalen vorm en/of een voorschot geeft. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
5. Ingeval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag.

Artikel 10 Reclame

1. Reclame met betrekking tot de verrichte werkzaamheden of het factuurbedrag dient binnen 14 dagen na de dag van verzending van de factuur schriftelijk bij Opdrachtnemer te zijn ingediend. Na deze termijn heeft Opdrachtgever zijn rechten verwerkt.
2. Reclames, als in het vorige lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting niet op.
3. Ingeval van een terecht uitgebrachte reclame heeft Opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, 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 door Opdrachtgever reeds betaald honorarium.

Artikel 11 Leveringstermijn

1. Is Opdrachtgever een vooruitbetaling verschuldigd of dient hij voor de uitvoering benodigde informatie en/of materialen ter beschikking te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden afgerond niet eerder in dan dat de betaling geheel is ontvangen, respectievelijk de informatie en/of materialen geheel ter beschikking zijn gesteld.
2. De duur van de opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking die wordt verleend. Daarom zijn de termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
3. De overeenkomst kan, tenzij vaststaat dat uitvoering blijvend onmogelijk is, door Opdrachtgever niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij Opdrachtnemer de overeenkomst ook niet of niet geheel uitvoert binnen een schriftelijk aangezegde redelijke termijn.

Artikel 12 Opzegging

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen.
2. Indien sprake is van een opdracht voor bepaalde tijd, gelijk of langer dan 2 weken, kan alleen tussentijds worden opgezegd, indien een opzegtermijn van 2 weken in acht wordt genomen.
3. Indien tot tussentijdse opzegging is overgegaan door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie van Opdrachtgever voor de in lid 2 genoemde periode, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen. Indien tot tussentijdse opzegging is overgegaan door Opdrachtnemer, heeft Opdrachtgever recht op medewerking van Opdrachtnemer bij overdracht van werkzaamheden naar derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen. Opdrachtnemer behoudt bij tussentijdse opzegging aanspraak op betaling van de facturen voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 13 Opschortingsrecht

Opdrachtnemer is bevoegd om de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van

bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem kan worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Indien Opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van Opdrachtnemer die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Opdrachtnemer voor die schade slechts aansprakelijk tot maximaal het in rekening gebrachte deel van de projectsom, tenzij er aan de zijde van Opdrachtnemer sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove schuld.
2. Voor alle indirecte schade, waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van Opdrachtgever, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door een fout in de uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer, is deze nimmer aansprakelijk.
3. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever ongedaan te maken.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens Opdrachtgever, Opdrachtnemer of derden.
5. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen.
6. Onverminderd het bepaalde in de leden 1 tot en met 5 van dit artikel, gaat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in geen geval verder dan tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
7. Iedere aanspraak jegens Opdrachtnemer verjaart door het enkele verloop van één jaar na de gebeurtenis die tot die aanspraak aanleiding gaf. Een dergelijke gebeurtenis zal onverwijld aan Opdrachtnemer schriftelijk worden gemeld, bij gebreke waarvan ieder vorderingsrecht vervalt.

Artikel 15 Overname personeel

1. De Opdrachtgever verbindt zich geen (voormalige) projectmedewerkers van Opdrachtnemer in dienst te nemen of anderszins buiten Opdrachtnemer om voor zich of voor een derde te laten functioneren of met hen hierover te onderhandelen tot ten minste 1 jaar na afloop van de verleende opdracht.
2. Afwijkingen van het in het vorige lid gestelde worden in onderling overleg bepaald en door de directie van Opdrachtnemer schriftelijk bevestigd.
3. Op overtreding van één van de in lid 1 en 2 genoemde bepaling staat een onmiddellijk opeisbare, niet voor rechtelijke matiging en/of compensatie vatbare, door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te verbeuren boete van 100 keer het laatst vastgestelde dagtarief (op basis van 8 maal het uurtarief) van de betreffende projectmedewerker van Opdrachtnemer.
4. Deze boetebepaling laat onverlet het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van de werkelijk door haar geleden c.q. te lijden schade ten gevolge van de handelswijze van Opdrachtgever.

Artikel 16 Conversie

Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.

Artikel 17 Strijdige clausules

In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtovereenkomst onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer zijn vestigingsplaats heeft.