

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie 03 - 2016

ALGEMENE BEPALINGEN

1. DEFINITIES

1.1 TWISS, gevestigd te Utrecht, Oudegracht 370, hierna te noemen "Opdrachtnemer".

1.2. "Opdrachtgever" Betekent de partij bij wie Opdrachtnemer een aanbieding of offerte heeft ingediend voor het aangaan van een Overeenkomst of waarmee Opdrachtnemer een Overeenkomst is aangegaan;

1.3. "Overeenkomst" Betekent iedere Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer zich verplicht tot het leveren of verhuren van zaken en/of het leveren van diensten;

2. TOEPASSELIJKHEID

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn integraal van toepassing op elke door Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst en uitgebrachte aanbieding of offerte voor het sluiten van een Overeenkomst.

2.2. De toepasselijkheid van door Opdrachtgever gebruikte Algemene Voorwaarden wordt uitdrukkelijk door Opdrachtnemer van de hand gewezen.

2.3. Onderaannemers, medewerkers en de directie van Opdrachtnemer zijn eveneens gerechtigd een beroep te doen op deze algemene voorwaarden.

2.4. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie, dan wel de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst.

3. AANBIEDINGEN

3.1. Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer voor het sluiten van een Overeenkomst zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding of offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Opdrachtnemer

kan niet aan haar aanbieding of offerte worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding of offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte informatie waarop Opdrachtnemer haar aanbieding heeft gebaseerd.

4. TOTSTANDKOMING

4.1. Een Overeenkomst komt slechts tot stand door (i) schriftelijke bevestiging door OVEREENKOMST Opdrachtnemer of Opdrachtgever van eerder bereikte mondelinge overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, (ii) ondertekening voor akkoord door Opdrachtnemer en Opdrachtgever van een aanbieding of bevestiging of (iii) begin van voor Opdrachtgever kenbare uitvoering door Opdrachtnemer waartegen Opdrachtgever niet onverwijld schriftelijk bezwaar bij Opdrachtnemer indient.

5. PRIJZEN EN BETALING

5.1. Alle door Opdrachtnemer in een aanbieding of offerte vermelde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd en eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen verzend- en transportkosten, databeveiliging, verzekeringspremies, installatiekosten, energiekosten, communicatiekosten, schoonmaakkosten, reis en verblijfkosten en kosten van inhuur van apparatuur van derden, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever prijzen in een valuta anders dan de euro zijn overeengekomen, zijn koerswijzigingen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

5.2. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de kredietwaardigheid van Opdrachtgever te controleren.

5.3. Indien Opdrachtnemer met Opdrachtgever een vaste prijs is overeengekomen, dan is Opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd om schriftelijk op een termijn van 30 dagen de overeengekomen prijs te verhogen. Indien de prijsverhoging meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst, dan heeft uitsluitend de Opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW het recht tot uiterlijk 14 dagen na de kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden, tenzij (i) Opdrachtnemer binnen 4 dagen na ontvangst van deze kennisgeving van Opdrachtgever de prijsverhoging intrekt, (ii) de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Opdrachtnemer rustende verplichting ingevolge de wet of (iii) in de Overeenkomst is vastgelegd dat aflevering langer dan 3 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst zal plaatsvinden, in welke gevallen de Overeenkomst (voor het overige) onveranderd van kracht blijft.

5.4. Opdrachtnemer is gerechtigd in redelijkheid meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen, op basis van de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. Als meerwerk wordt beschouwd: al het geen door Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever naast de in de Overeenkomst vastgelegde werkzaamheden door Opdrachtnemer wordt gepresteerd. Opdrachtnemer is nimmer verplicht om aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

5.5. Opdrachtgever dient de facturen van Opdrachtnemer, met uitsluiting van het recht van Opdrachtgever tot verrekening, binnen 5 dagen na de factuurdatum te betalen op een door Opdrachtnemer aangegeven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.

5.6. Indien een factuur niet binnen deze termijn is betaald, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is in dat geval een rente verschuldigd van 1% per maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf de datum waarop Opdrachtgever in verzuim is tot en met de datum van voldoening van het volledige verschuldigde bedrag.

5.7. Indien Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op Opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens een rente verschuldigd van 1% per maand.

5.8. Opdrachtnemer is gerechtigd om de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, audio- en beeldmateriaal, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden, marketingplannen, sociale-media accounts en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Opdrachtnemer onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen volledig heeft voldaan.

5.9. Opdrachtnemer is gerechtigd om bij de totstandkoming en gedurende de looptijd van de Overeenkomst zonder opgaaf van redenen van Opdrachtgever een passende vorm van zekerheidsstelling, zoals een bankgarantie of borgsom, te verlangen voor de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtgever onder de Overeenkomst. Indien Opdrachtnemer van Opdrachtgever zekerheidsstelling verlangt, is Opdrachtnemer gerechtigd haar (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat de zekerheid is gesteld.

6. TERMIJNEN EN INSCHAKELEN

6.1. Alle door Opdrachtnemer overeengekomen termijnen voor de uitvoering van de DERDEN Overeenkomst zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer bekend waren en zijn nimmer fatale termijnen. Opdrachtnemer spant zich er naar behoren voor in de overeengekomen termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen.

6.2. De enkele overschrijding van een termijn brengt Opdrachtnemer niet in verzuim. In alle gevallen komt Opdrachtnemer wegens overschrijding van een termijn eerst in verzuim nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer daarbij een redelijke termijn te bieden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg treden.

6.3. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst geheel of ten dele uit te besteden bij derden, dan wel zich door derden bij de uitvoering bij te laten staan.

7. AANSPRAKELIJKHEID

7.1. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer op welke grondslag dan ook voor enigerlei schade is beperkt tot vergoeding van de directe schade van Opdrachtgever en tot maximaal het bedrag van de overeengekomen prijs (exclusief BTW) voor het onderdeel waarop de aansprakelijkheid rechtstreeks betrekking heeft. In geen geval zal de vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 10.000 (tien duizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a.** redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
- b.** redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden;
- c.** redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.

7.2. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder in ieder geval wordt begrepen gevolgschade, bedrijfsschade, gederfde omzet of winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, imagoschade, verminderde goodwill, tenietgaan, verlies of beschadiging van geluid en/of gegevens- en/of beeld- en/of informatiedragers en het daarop vastgelegde geluid- en/of beeldmateriaal, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer afgegeven of voorgeschreven zaken van Opdrachtgever of derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven derden, diefstal, tenietgaan of schade aan eigendommen van Opdrachtgever, personeelsleden van Opdrachtgever, door Opdrachtgever ingeschakelde derden of door Opdrachtgever toegelaten publiek, schade door het niet of niet goed functioneren van verbindingen of de gebrekkige kwaliteit van die verbindingen, ongeacht of deze door Opdrachtnemer of door derden gerealiseerd worden.

7.3. De in de voorgaande leden van dit artikel 7 opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer gelden niet indien en voor zover de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

7.4. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien Opdrachtnemer onverwijld, maar uiterlijk binnen 48 uur na uitvoering van (het desbetreffende onderdeel van) de Overeenkomst, een schriftelijke ingebrekestelling met een volledige en gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming van Opdrachtgever heeft ontvangen, waarin Opdrachtnemer een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft. Bij gebreke van ingebrekestelling binnen bovengenoemde termijn, vervallen de eventuele aanspraken van Opdrachtgever wegens de toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

7.5. Opdrachtgever is te allen tijde aansprakelijk jegens Opdrachtnemer, haar werknemers en/of de door Opdrachtnemer ingeschakelde of toegelaten derden voor alle schade die Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingehuurd derden hebben veroorzaakt wegens dood, lichamelijk of geestelijk letsel of tenietgaan, beschadiging of diefstal van de eigendommen van respectievelijk Opdrachtnemer, haar werknemers en de door Opdrachtnemer ingeschakelde of toegelaten derden.

7.6. Het bepaalde in dit artikel 7 geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

8. NIET-TOEREKENBARE

8.1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens TEKORTKOMING Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

8.2. Onder een niet-toerekenbare tekortkoming wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, in aanvulling op hetgeen daaronder in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen en waardoor Opdrachtnemer niet meer in staat is haar verplichtingen na te komen. Oorlog, gewapende conflicten, terroristische aanslagen, opstand, rellen, atoomkernreacties, natuurrampen, vulkaanuitbarstingen, brand, werkstakingen en andere acties door het personeel van toeleveranciers van Opdrachtnemer, transportproblemen, storingen in het energienet, gebouwen van de Opdrachtgever of iedere andere locatie waarin Opdrachtnemer haar activiteiten verricht, worden daaronder in ieder geval begrepen.

8.3. Indien een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van één der partijen ingevolge de Overeenkomst haar niet kan worden toegerekend, zullen de wederzijdse verplichtingen van partijen

worden opgeschort tot het tijdstip waarop de uitvoering van de verplichtingen redelijkerwijze weer mogelijk is.

8.4. Indien een daadwerkelijke opschorting ten gevolge van een niet-toerekenbare tekortkoming langer dan 2 maanden duurt, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst onverwijld en zonder enige ingebrekestelling, of rechterlijke tussenkomst, te beëindigen zonder dat partijen alsdan schadevergoeding van elkaar kunnen vorderen.

8.5. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming haar verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen en aan het nagekomen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

9. VRIJWARING

9.1. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer volledig vrijwaren en schadeloos stellen voor iedere aanspraak van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan een andere dan aan Opdrachtnemer toerekenbaar is.

10. GEHEIMHOUDING

10.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen de van de andere partij in het kader van de Overeenkomst schriftelijk of mondeling ontvangen informatie, waarvan de ontvanger weet of behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard is, strikt geheim houden en deze informatie niet aan derden openbaren, tenzij deze informatie:

- a. reeds in het bezit was van de ontvanger zonder verplichting tot geheimhouding;
- b. zich reeds in het publieke domein bevindt anders dan door een inbreuk op dit artikel 10 of door een openbaarmaking waarvan de ontvanger op het moment van openbaarmaking wist of redelijkerwijs had kunnen weten dat deze onrechtmatig was;
- c. wordt geopenbaard aan hun respectievelijke professionele adviseurs onder oplegging van geheimhouding en slechts voor zover noodzakelijk voor enig redelijk doel; of
- d. moet worden geopenbaard op grond van toepasselijke rechtsregels of reglementen van een effectenbeurs of door enig nationaal, provinciaal, gemeentelijk of ander met overheidsgezag bekleed orgaan of gerechtelijke beslissing in enige betrokken jurisdictie, maar in een dergelijk geval slechts na voorafgaande en tijdige raadpleging van de andere partij met betrekking tot de noodzaak, het tijdstip en de inhoud van de openbaarmaking.

10.2. Informatie wordt in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd, indien deze door de verstrekker van die informatie als zodanig is aangeduid. De ontvanger van de vertrouwelijke informatie zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.

10.3. Partijen zullen voldoen aan de verplichtingen voortvloeiende uit de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien een partij in strijd handelt met de Wet Bescherming Persoonsgegevens, zal die de andere partij vrijwaren voor alle aanspraken en de daaruit voortvloeiende schade.

11. ANNULERING

11.1. Annulering van een Overeenkomst door Opdrachtgever is uitsluitend mogelijk indien zulks schriftelijk en vóór het begin van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer is geschied.

11.2. In geval van annulering zullen te allen tijde de door Opdrachtnemer gemaakte voorbereidingskosten door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden vergoed.

11.3. Indien annulering plaatsvindt minder dan 21 dagen vóór het begin van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer is Opdrachtgever een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 75% van de overeengekomen totale prijs. Indien annulering plaatsvindt minder dan 7 dagen vóór het begin van uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer is Opdrachtgever een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 100% van de overeengekomen totale prijs.

11.4. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te annuleren bij zodanige wijzigingen van omstandigheden dat nakoming in redelijkheid niet meer van Opdrachtnemer kan worden verlangd of nakoming strafrechtelijke en andere juridische risico's met zich mee zou brengen. Opdrachtgever is in een dergelijk geval niet gerechtigd tot enige schadevergoeding.

12. VOORTIJDIGE BEËINDIGING

12.1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, in alle gevallen na een schriftelijke ingebrekestelling met een volledige en gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming, waarin een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld, toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting onder de Overeenkomst.

12.2. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk te beëindigen indien de andere partij onderhandelingen aanvangt met een of meer crediteuren of vergelijkbare stappen onderneemt met het oog op de herstructurering van alle of een deel van zijn schulden, een schuldenregeling met zijn crediteuren treft, surséance van betaling aanvraagt, aangifte doet tot faillietverklaring of in staat van

faillissement is verklaard. De partij die de Overeenkomst op deze grondslag beëindigt is nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden of tot schadevergoeding gehouden.

12.3. In afwijking van wat in de wet daaromtrent door middel van regeland recht is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst tot levering van diensten slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze Algemene Voorwaarden.

13. INTELLECTUEEL EIGENDOM

13.1. Opdrachtgever garandeert aan Opdrachtnemer dat geen intellectuele eigendomsrechten van derden zich verzetten tegen de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer en dat Opdrachtgever volledige en onbeperkte toestemming heeft van alle rechthebbenden om onderdelen waarop intellectuele eigendomsrechten rusten op te nemen in het programmamateriaal/marketingmateriaal/salescampagnemateriaal en door Opdrachtnemer vast te laten leggen op geluid, beeld of andere informatiedragers. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer en alle aan Opdrachtnemer gelieerde partijen volledig vrijwaren en schadeloos stellen voor iedere vordering wegens een inbreuk op het in dit artikel bepaalde.

13.2. Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, berusten alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst door Opdrachtnemer, haar werknemers en/of ingeschakelde freelancers vervaardigde of ter beschikking gestelde zaken uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever is uitgesloten. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet- exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

14. OVERIGE VERPLICHTINGEN

14.1. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer steeds tijdig alle gegevens of inlichtingen OPDRACHTGEVER verstrekken, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van tijdige, kosteloze en onbelemmerde toegang tot gebouwen en terreinen, en ervoor zorgen dat Opdrachtnemer tijdig kan beschikken over de voor de uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs noodzakelijke werkruimte en faciliteiten. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat haar personeel dat wordt ingezet voor het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst beschikt over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kennis.

14.2. Indien Opdrachtgever de in artikel 14.1 bedoelde verplichtingen niet of niet tijdig nakomt of op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de

Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens of inlichtingen aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld.

14.3. Opdrachtgever garandeert dat de in artikel 14.1 bedoelde werkruimte en faciliteiten voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden en veiligheid van de werkomgeving zoals bedoeld in artikel 7:658 BW. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren en schadeloos stellen voor iedere aanspraak van derden, waaronder werknemers van Opdrachtnemer, in verband met een inbreuk op deze garantie.

15. DIVERSEN

15.1. Een afwijking of uitsluiting van deze Algemene Voorwaarden is slechts geldig indien Opdrachtnemer daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd.

15.2. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of niet afdwingbaar blijkt te zijn, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zoveel mogelijk van kracht blijven. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen hun uiterste best doen om overeenstemming te bereiken over een nieuwe bepaling die, gegeven de strekking en het doel van de nietige of niet afdwingbare bepaling, zo min mogelijk afwijkt van deze nietige of niet afdwingbare bepaling.

15.3. Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen ingevolge de Overeenkomst over te dragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

15.4. Iedere kennisgeving of andere mededeling uit hoofde van of in verband met de Overeenkomst dient schriftelijk te worden gedaan en te worden overhandigd of verzonden per e-mail, per koerier of per aangetekende post naar het in de Overeenkomst opgenomen adres, e-mail adres of ieder ander adres waarvan de partij waarvoor de kennisgeving bestemd is in overeenstemming met dit artikel de andere partij met dat doel kennis heeft gegeven.

15.5. Indien er sprake is van een tegenstrijdigheid tussen de Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden en een vertaling daarvan, prevaleert de Nederlandse tekst.

16. GESCHILLEN

16.1. Op de Overeenkomst en alle overige rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag van 11 april 1980 (Trb. 1986, 61) wordt uitgesloten.

16.2. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst zullen met uitsluiting van elke andere rechterlijke instantie in eerste aanleg worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Utrecht, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtgever.

16.3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. **LEVERING VAN DIENSTEN** De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van toepassing op iedere Overeenkomst die (mede) tot voorwerp heeft de levering van diensten, zoals advisering, opleidingen, ondersteuning en het ter beschikking stellen van personeel.

17. UITVOERING

17.1. Opdrachtnemer zal de in de Overeenkomst beschreven diensten naar beste inzicht en vermogen en Overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, in voorkomend geval in overeenstemming met de in de Overeenkomst vastgelegde procedures. Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover Opdrachtnemer in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en dit resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken met betrekking tot het serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk overeengekomen.

17.2. Slechts indien dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst is vastgelegd, is Opdrachtnemer gehouden bij de uitvoering van de Overeenkomst tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die inhoud of omvang van de Overeenkomst wijzigen of aanvullen.

17.3. Alle opdrachten tot dienstverlening worden geacht te zijn gegeven aan en aanvaard door Opdrachtnemer. Dit geldt ook indien de desbetreffende Overeenkomst uitdrukkelijk of stilzwijgend is aangegaan met het oog op de uitvoering door een bepaalde persoon. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt derhalve uitdrukkelijk uitgesloten.

18. TERBESCHIKKINGSTELLING

18.1. Het ter beschikking stellen van personeel wordt aangegaan per uur met een minimum van zes uur per dag, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. De bepaling van de prijs voor de terbeschikkingstelling van personeel vindt plaats op basis van nacalculatie, gebaseerd op het aantal aan de werkzaamheden bestede uren. Het ter beschikking stellen van personeel vangt aan op het moment dat een personeelslid van Opdrachtnemer, dan wel een door Opdrachtnemer ingehuurd derde, aanvangt werkzaamheden te verrichten voor Opdrachtgever waarbij reistijd, voorbereidings- c.q. inpaktijd en nacontrole- c.q. uitpaktijd wordt gezien als het verrichten van werkzaamheden

TWISS

18.2. Het uurtarief is in de Overeenkomst vastgelegd. Het tarief geldt uitsluitend voor de in de Overeenkomst aangeduide functie of personeelslid. Het in de Overeenkomst vastgelegde uurtarief geldt voor het kalenderjaar waarin de Overeenkomst is tot stand gekomen. Prijsstijgingen die het gevolg zijn van overheidsmaatregelen zullen aan Opdrachtgever worden doorberekend met ingang van het tijdstip van die wijziging(en).

18.3. Opdrachtgever is verplicht ervoor te zorgen dat alle wettelijke bepalingen betreffende arbeidsomstandigheden en arbeidstijden en de zorgplicht ten aanzien van de veiligheid van de werkomgeving zoals bedoeld in artikel 7: 658 BW bij de uitvoering van de Overeenkomst worden nageleefd. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren en schadeloosstellen voor alle boetes en aanspraken wegens het overtreden van deze bepalingen of het niet nakomen van deze zorgplicht.

18.4. Opdrachtnemer zal haar verplichtingen ingevolge alle toepasselijke sociale verzekerings- en fiscale wetgeving ten aanzien van het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde personeel volledig naleven. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle vorderingen en/of naheffingen van de bedrijfsvereniging of fiscus wegens het toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van deze verplichtingen.