



## ALGEMENE VOORWAARDEN

Van: **François Technical Support (F.T.S)**  
gevestigd in kantoorhoudende te Hoogeveen  
hierna te noemen: **Opdrachtnemer**

### Artikel 1: Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Opdrachtnemer: de gebruiker van de algemene voorwaarden.

Opdrachtgever: de wederpartij van de opdrachtnemer.

Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening.

### Artikel 2: Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

3. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

2. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

4. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten

### Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

6. Indien door opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

7. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

### Artikel 5: Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling het gevolg van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

5. In afwijking van lid 3 zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

### Artikel 6: Contractduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

### Artikel 7: Honorarium

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 4, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel.

2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.

3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

4. Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.

5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 3 maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

6. Indien gebruiker met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Opdrachtnemer mag prijsstijgingen doorberekenen, indien opdrachtnemer kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbidding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijv. lonen.

Bovendien mag opdrachtnemer het honorarium verhogen wanneer tijdens uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.

7. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

8. Indien opdrachtgever de door opdrachtnemer kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van opdrachtnemer genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

### Artikel 8: Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 30 dagen is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

4. Opdrachtnemer heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.

Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

### Artikel 9: Incassokosten

1. Indien de 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. In ieder geval is opdrachtgever in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd.

2. Indien opdrachtnemer hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.

### Artikel 10: Onderzoek, reclames

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 5 werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

2. Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

### Artikel 11: Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.

2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft opdrachtnemer recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er

feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan gebruiker zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.

3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal gebruiker in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.

4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

### Artikel 12: Opschorting en ontbinding

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt

2. Voorts is gebruiker bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de koper onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

### Artikel 13: Aansprakelijkheid

1. Partijen zullen met betrekking tot het verrichten van diensten adequaat verzekerd zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.

2. De aansprakelijkheid voor directe schade per gebeurtenis is beperkt tot een bedrag van 5 % van de totale contract som(men) welke in dat jaar zijn betaald. De aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten. Deze maximering en beperking van de aansprakelijkheid zal vervallen indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de schade veroorzakende partij en/of haar personeel die namens die partij bij de schade toebrengende gebeurtenis zijn betrokken.

### Artikel 14: Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden 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 hun rekening komt

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van opdrachtnemer gebruiker worden daardoor begrepen.

3. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker haar verbintenis had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

### Artikel 15: Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

### Artikel 16: Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die opdrachtnemer toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van gebruiker worden vervoelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

3. Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### Artikel 17: Geschillen

1. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

### Artikel 18: Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.