

Artikel 1 - Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Commercieel Verbeteren (verder Opdrachtnemer) en Opdrachtgever, waaronder begrepen alle werkzaamheden die Opdrachtnemer verleent en in het bijzonder de diensten zoals in de Offerte staan vermeld.

1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van door Opdrachtgever gehanteerde algemene (inkoop-) voorwaarden uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 2 – Offerte en overeenkomst

2.1 Alle Offertes zijn geheel vrijblijvend en Opdrachtnemer is slechts aan de Offerte gebonden indien de Offerte binnen 14 (veertien) dagen door Opdrachtgever schriftelijk akkoord is bevonden per e-mail.

2.2 De in de Offerte genoemde prijzen zijn exclusief BTW en overige genoemde kosten, zoals bijvoorbeeld reiskosten, welke dan in de Offerte zijn gespecificeerd.

2.3 Indien in de acceptatie voorbehouden en/of wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke Offerte zijn aangebracht, dan komt de overeenkomst in afwijking van het hiervoor in lid 1 bepaalde, pas tot stand op het moment dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever schriftelijk heeft bericht met deze voorbehouden en/of wijzigingen in te stemmen.

2.4 De Offerte geldt na akkoord door Opdrachtgever ook als overeenkomst.

Artikel 3 – Uitvoering van de overeenkomst

3.1 In het geval dat in verband met de uitvoering van de werkzaamheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een planning is overeengekomen, dan geldt deze planning slechts als houvast, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtnemer biedt ten aanzien van afgesproken planning geen enkele garantie. Niet-tijdige levering geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de Overeenkomst of opschorting van enige verplichting jegens Opdrachtnemer.

Artikel 4 – Annulering of wijziging van de overeenkomst

4.1 Opdrachtgever kan de overeenkomst uitsluitend wijzigen of annuleren, indien de beoogde wijziging of annulering uiterlijk binnen 8 (acht) dagen, na de datum waarop de door Opdrachtgever geaccepteerde Offerte Opdrachtnemer heeft bereikt, aan Opdrachtnemer kenbaar is gemaakt en Opdrachtnemer schriftelijk met deze wijziging of annulering instemt.

4.2 Bij gehele of gedeeltelijke annulering van een overeenkomst door Opdrachtgever, is Opdrachtnemer bevoegd alle kosten die zij reeds in het kader van de uitvoering daarvan heeft gemaakt, met een minimum van 20% van het totale geoffreerde bedrag, bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

4.3 In het geval dat een raamovereenkomst geannuleerd wordt, waarbij de Offerte enkel bestaat uit een uurtarief voor te verrichten werkzaamheden, dan worden in afwijking van het hiervoor in lid 2 bepaalde, enkel de reeds uitgevoerde uren in rekening gebracht.

4.4 Indien een overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever en in onderling overleg wordt gewijzigd, is Opdrachtnemer gerechtigd de door deze wijziging veroorzaakte extra kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

4.5 Opdrachtnemer kan een Offerte of een overeenkomst annuleren, indien zij de annulering uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na de datum waarop de Offerte is

uitgebracht, dan wel binnen 8 (acht) dagen na de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar maakt.

4.6 Bij gedeeltelijke annulering blijft de Offerte of overeenkomst voor het restant intact.

Artikel 5 – Prijs

5.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste prijs overeenkomen voor de activiteiten zoals vermeld in de Offerte.

5.2 Indien geen vaste prijs is overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op grond van daadwerkelijk bestede uren. De prijs wordt berekend volgens de in de offerte vermelde uurtarieven van Opdrachtnemer.

5.3 Bij uitbreiding of verlenging van de werkzaamheden heeft de Opdrachtnemer de mogelijkheid aangepaste (uur)tarieven te hanteren.

Artikel 6 – Betaling

6.1 Betaling door Opdrachtgever dient te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum. Betaling geschiedt zonder aftrek van enige korting, opschorting en/of beroep op verrekening, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

6.2 Bij gebreke van betaling binnen de aangegeven betalingstermijn, is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. In zodanig geval zijn alle vorderingen die Opdrachtnemer op de Opdrachtgever heeft onmiddellijk opeisbaar en is de (zakelijke) Opdrachtgever, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling hierover vanaf dat moment de contractuele rente van 1,5% per maand verschuldigd tot de datum van de algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten die Opdrachtnemer heeft.

6.3 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten om bij gebreke van betaling binnen de overeengekomen termijn te komen tot de invordering van de betreffende vordering komen voor rekening van de Opdrachtgever die niet tijdig heeft betaald. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van €100,- exclusief omzetbelasting.

Artikel 7 – Klachtenprocedure

7.1 Opdrachtnemer vindt het erg belangrijk om tevreden Opdrachtgevers te houden. Mocht er toch een klacht zijn over de werkzaamheden, dan dient deze uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk en voorzien van argumenten, aan Opdrachtnemer te worden gemeld.

7.2 Ontvangst van de klacht wordt binnen een week door Opdrachtnemer schriftelijk bevestigd.

7.3 Binnen 3 (drie) weken na ontvangst zal Opdrachtnemer een schriftelijke reactie geven, met hierin een gemotiveerde beoordeling van de argumenten van de klacht, evenals eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of worden ondernomen.

Artikel 8 – Overmacht

8.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht. Gedurende de periode waarin sprake is van overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is langer duurt dan drie maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat er recht op schadevergoeding ontstaat.

8.2 Onder het begrip 'overmacht' als bedoeld in dit artikel wordt in ieder geval verstaan, onvoorziene omstandigheden, ook van economische aard, welke buiten schuld of toedoen van Opdrachtnemer zijn ontstaan, zoals onder andere ernstige digitale storing in het bedrijf,

ziekte of anderszins arbeidsongeschiktheid, oorlog en vijandelijkheden zowel bij Opdrachtnemer als bij toeleveringsbedrijven.

8.3 Indien Opdrachtnemer bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade die de Opdrachtgever lijdt, indien en voor zover die schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld.

9.2 Totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer zal in alle gevallen zijn beperkt tot vergoeding van directe schade, waarbij het totale door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever te betalen schadebedrag nimmer meer zal bedragen dan maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW).

9.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover de Opdrachtgever zich tegen de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel in redelijkheid had kunnen verzekeren.

Artikel 10 – Intellectuele eigendom

10.1 Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals presentaties, adviezen, offertes, overeenkomsten, marketing materialen, software etc., zijn enkel bestemd voor en enkel van toepassing op Opdrachtgever.

10.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om al hetgeen door Opdrachtnemer is vervaardigd te gebruiken ter promotie van de eigen organisatie en dienstverlening, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

10.3 De input op de Commerciële Boost vragenlijst wordt enkel gebruikt in (benchmark) analyses, welke niet direct voor Opdrachtgever gemaakt worden, indien hier expliciet toestemming voor is gegeven in de vragenlijst zelf.

Artikel 11 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

11.1 Deze algemene voorwaarden zijn van kracht met ingang van 1 maart 2025 en vervangen daarmee de eerdere versie van 1 juli 2018.

11.2 In het geval dat enige bepaling in deze algemene voorwaarden nietig mocht zijn of vernietigd mocht worden, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.

11.3 De rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt beheerst door Nederlands recht. Alle geschillen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die naar aanleiding van of in verband met de Overeenkomst mochten ontstaan, zullen met uitsluiting van ieder ander worden beslecht door de rechtbank in het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is.