

## ALGEMENE VOORWAARDEN 12MPROVE BV

### - ALGEMENE VOORWAARDEN

### - BETALINGS- EN INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

### - KLACHTENPROCEDURE

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. 12Mprove BV: de opsteller van de algemene voorwaarden. *Opdrachtgever*: de wederpartij van 12Mprove BV. *Overeenkomst*: de overeenkomst tot dienstverlening.

### ARTIKEL 2 Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen 12Mprove BV en een opdrachtgever waarop 12Mprove BV deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met 12Mprove BV, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien bij gerechtelijke uitspraak, 1 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. 12Mprove BV en opdrachtgever zullen als dan 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 12Mprove BV gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
3. 12Mprove BV is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
4. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
5. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is 12Mprove BV daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij 12Mprove BV anders aangeeft.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht 12Mprove BV niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
7. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
8. De door 12Mprove BV opgegeven levertijden zijn indicatief en zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn. De enkele overschrijding van een genoemde levertijd brengt 12Mprove BV niet in verzuim.
9. Deelnemers die voor zichzelf boeken en contracteren, ook al betaalt de werkgever, hebben een bedenktijd van 2 weken ingaand vanaf inschrijfmoment. Contracteert een bedrijf of instelling dan geldt deze bedenktijd niet.

### ARTIKEL 4 Acceptatie

1. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende offerte door 12Mprove BV is ontvangen en geaccepteerd.

## ARTIKEL 5 Uitvoering van de overeenkomst

1. 12Mprove BV 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 12Mprove BV het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan 12Mprove BV 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 12Mprove BV worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan 12Mprove BV zijn verstrekt, heeft 12Mprove BV 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. 12Mprove BV is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat 12Mprove BV is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan 12Mprove BV 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 12Mprove BV of door 12Mprove BV 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 12Mprove BV voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is. In aanvulling van al hetgeen in de wet en jurisprudentie onder ontoerekenbare tekortkomingen wordt verstaan, leveren ook de volgende omstandigheden ontoerekenbare tekortkoming van 12Mprove BV op:

*Tekortschietende inzetbaarheid van betrokken uitvoerende personen, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid, persoonlijke onmisbaarheid, werkstakingen, of beëindiging van dienstverband, overeenkomst van opdracht of freelance-contract; vertraging bij of tekortkoming door toeleveranciers.*

8. Indien de ontoerekenbare tekortkoming niet langer dan twee maanden duurt, behoudt 12Mprove BV zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst zo lang op te schorten, totdat de omstandigheden die de ontoerekenbare tekortkoming opleveren zich niet meer voordoen.
9. Indien de ontoerekenbare tekortkoming langer dan twee maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen zonder inachtneming van enige opzegtermijn. 12Mprove BV behoudt zich alsdan het recht voor betaling te vorderen van prestaties die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat is gebleken van de omstandigheden die de ontoerekenbare tekortkoming opleverden.

## ARTIKEL 6 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. 12Mprove BV zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal 12Mprove BV de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal 12Mprove BV daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal 12Mprove BV geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan 12Mprove BV kunnen worden toegerekend.

## ARTIKEL 7 Wijziging van de voorwaarden

1. 12Mprove BV behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot op de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst ontbinden per deze datum.

## ARTIKEL 8 Contractduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen 12Mprove BV 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. De door 12Mprove BV opgegeven levertijden zijn indicatief en zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn. De enkele overschrijding van een genoemde levertijd brengt 12Mprove BV niet in verzuim.

## ARTIKEL 9 Prijzen

1. Voor aanbiddingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2., 5. en 6. t/m 11. van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 11. 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 à 300 Euro's per uur, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
4. Het honorarium is exclusief BTW.
5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 1 maand zullen de verschuldigde honoraria en onkosten, maandelijks (achteraf) in rekening worden gebracht.
6. Indien 12Mprove BV met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is 12Mprove BV niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief, per 1e januari, voor correctie en inflatie en zoals hieronder beschreven.
7. 12Mprove BV is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien 12Mprove BV kan aantonen dat tussen het moment van aan- biding en levering, de tarieven ten aanzien van bijvoorbeeld lonen aanmerkelijk zijn gestegen.
8. Bovendien mag 12Mprove BV het honorarium verhogen wanneer tijdens de 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 12Mprove BV, dat in redelijkheid niet van 12Mprove BV mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
9. Opdrachtgever is in geval van prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Na ommekomst van deze periode is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan 10% bedraagt. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.
10. 12Mprove BV zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. 12Mprove BV zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
11. Indien opdrachtgever de door 12Mprove BV 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 12Mprove BV genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.
12. Is met Opdrachtgever een vaste prijs overeengekomen dan zal deze vaste prijs slechts betrekking hebben op de in de overeenkomst genoemde werkzaamheden en diensten van 12Mprove BV. Eventuele werkzaamheden en diensten die in aanvulling of wijziging daarop in opdracht van Opdrachtgever door 12Mprove BV worden geleverd, hierna te noemen "meerwerk", zullen op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
13. De navolgende omstandigheden kunnen aanleiding geven tot meerwerk en daarmee tot afrekening op de wijze als in artikel 9 lid 2 voorzien:

*uitbreiding of wijziging van analyse, pakket van eisen en wensen of projectplan, nadat deze door Opdrachtgever is goedgekeurd; eisen, wensen, randvoorwaarden of verwachtingen van Opdrachtgever die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet, of niet in volle omvang, of onvoldoende duidelijk aan 12Mprove BV kenbaar zijn gemaakt; gebreken en tekortkomingen in producten of diensten van derden, die door 12Mprove BV in redelijkheid niet waren te voorzien dan wel waarop 12Mprove BV weinig of geen invloed kan uitoefenen; tekortschietende medewerking van Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst.*

14. Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder blijkt te geven dat dat niet werd gewenst.
15. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op grond van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij 12Mprove BV gebruikelijke methoden.
16. 12Mprove BV is gerechtigd om boven op de overeengekomen prijs wachttijden in rekening te brengen, indien 12Mprove BV niet op de afgesproken tijd de werkzaamheden kan uitvoeren ten gevolge van aan Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken.
17. Indien in de offerte een "richtprijs" is opgenomen, dan geeft het vermelde bedrag niet meer aan dan een vrijblijvende schatting van de kosten.
18. Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

## ARTIKEL 10 Betaling

1. Facturering vindt eenmaal per maand plaats
2. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door 12Mprove BV aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
3. 12Mprove BV is steeds gerechtigd voorafgaand aan of ter voortzetting van zijn dienstverlening middels een factuur een of meer verrekenbare voorschotten te verlangen, maximaal ter grootte van 50% van de te verwachten prestaties in een periode van zes maanden vooruit. Bij gebreke van betaling daarvan is 12Mprove BV bevoegd zijn werkzaamheden niet aan te vangen, op te schorten of te staken.
4. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 30 dagen dan 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.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van 12Mprove BV op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
6. 12Mprove BV 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 opgevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
7. 12Mprove BV kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.
8. 12Mprove BV kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

## ARTIKEL 11 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door 12Mprove BV geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, rapporten, analyses, adviezen, projectplannen, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van 12Mprove BV.
2. De intellectuele eigendomsrechten op het door 12Mprove BV vervaardigde materiaal berusten bij 12Mprove BV.
3. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren en/of te verhandelen.
4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht 12Mprove BV zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
5. Door 12Mprove BV geleverde zaken, die krachtens het onder 1. van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden gebruikt door de daartoe geldende juridische entiteit en op locatie van de opdrachtgever.
6. Voor het geval dat 12Mprove BV zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan 12Mprove BV of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van 12Mprove BV zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

## ARTIKEL 12 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 incassotarif zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd.
2. Indien 12Mprove BV 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 13 Onderzoek, reclames

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 5 werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan 12Mprove BV. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat 12Mprove BV in staat is adequaat te reageren.
2. Indien een klacht door 12Mprove BV gegrond geacht wordt, zal 12Mprove BV 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. Voor zover 12Mprove BV bij zijn activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, kan 12Mprove BV op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met 12Mprove BV of het verbreken ervan ongeacht of deze schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met 12Mprove BV.
4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal 12Mprove BV slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van *artikel 17*.

### ARTIKEL 14 Opzegging

1. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door partijen worden beëindigd door schriftelijke mededeling aan de wederpartij met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.
2. 12Mprove BV heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren. Opdrachtgever heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.
3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft 12Mprove BV 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 12Mprove BV 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.
4. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door 12Mprove BV, zal 12Mprove BV in overleg met opdrachtgever zorg- dragen 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.
5. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor 12Mprove BV extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdracht- gever in rekening gebracht.

### ARTIKEL 15 Opschorting en ontbinding

1. 12Mprove BV is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - a. *Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt. na het sluiten van de overeenkomst 12Mprove BV ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.*
2. *Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.* Voorts is 12Mprove BV 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 gevegd 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 12Mprove BV op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien 12Mprove BV de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. 12Mprove BV behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

### ARTIKEL 16 Teruggave ter beschikking gestelde zaken

1. Indien 12Mprove BV aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdracht- gever gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
2. Indien opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft 12Mprove BV het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op opdrachtgever te verhalen.

## ARTIKEL 17 Aansprakelijkheid

1. Indien 12Mprove BV aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. 12Mprove BV aanvaardt geen aansprakelijkheid indien door 12Mprove BV verstrekte documentatie, teksten of adviezen op een andere wijze wordt gebruikt dan waarvoor zij is ontwikkeld of bestemd.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid van de inhoud van de door hem aangeleverde teksten en ander ter beschikking gesteld materiaal.
4. Indien 12Mprove BV aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. In afwijking van hetgeen onder 2. van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

*de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van 12Mprove BV aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan 12Mprove BV toegerekend kunnen worden; redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.*

7. 12Mprove BV is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van 12Mprove BV of zijn ondergeschikten.

## ARTIKEL 18 Vrijwaringen

1. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan 12Mprove BV van documentatie, apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik, bewerking of verbetering en Opdrachtgever vrijwaart 12Mprove BV tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
2. Indien opdrachtgever aan 12Mprove BV informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

## ARTIKEL 19 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 12Mprove BV geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor 12Mprove BV niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van 12Mprove BV worden daaronder begrepen.
3. 12Mprove BV heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat 12Mprove BV zijn verplichtingen 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.
5. Voorzover 12Mprove BV ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is 12Mprove BV gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.



## **ARTIKEL 20** 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.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, 12Mprove BV gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en 12Mprove BV zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is 12Mprove BV niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

## **ARTIKEL 21** Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt 12Mprove BV zich de rechten en bevoegdheden voor die 12Mprove BV toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door 12Mprove BV verstrekte stukken, zoals offertes, rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, (software)bestanden enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van 12Mprove BV worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. 12Mprove BV behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **ARTIKEL 22** Geschillen en toepasselijk recht

1. Indien bij gerechtelijke uitspraak, 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. 12Mprove BV 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.
2. Op alle onder deze voorwaarden gedane aanbiedingen en gesloten overeenkomsten is bij uitsluiting het Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen, direct of indirect uit de overeenkomst voortvloeiend of daarmee verband houdend, kunnen uitsluitend bij de bevoegde rechter te Haarlem aanhangig worden gemaakt.
4. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## BETALINGS- EN INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

### ALGEMEEN

De standaard trainingen vinden standaard plaats op onze trainingslocatie. Op verzoek kan een training uiteraard ook op uw eigen bedrijfslocatie worden verzorgd, meer informatie hierover kunt u bij ons aanvragen.

### CORRESPONDENTIE

Wilt u in al uw correspondentie aangaande training de trainingscode, datum, de naam van de cursist, de naam van uw bedrijf en uw factuuradres vermelden?

### BETALING

Na ontvangst van onze factuur dient u deze binnen 30 dagen te betalen door een overschrijving op Rabobank rekeningnummer NL32 RABO 0128 7419 53 onder vermelding van factuurnummer. Verder zijn de algemene voorwaarden van 12Mprove van toepassing welke zijn ingeschreven onder nummer 67204740 bij de KvK te Haarlem, Nederland.

### ANNULEREN

Wanneer u de training wilt annuleren of op een andere datum wilt komen, dan kan dat kosteloos tot 30 dagen voor aanvang van de training. Voor een annulering of wijziging binnen 30 dagen voorafgaand aan de training brengen wij u 50% van de trainingsprijs (excl. BTW) in rekening. Wilt u binnen 14 dagen voor aanvang van de training annuleren of naar een andere datum overboeken, dan brengen wij de volledige trainingsprijs in rekening. Indien u onverhoeds verhinderd bent, kunt u altijd een vervanger sturen. In geval van ziekte kunnen wij u natuurlijk overplaatsen naar een andere trainingsdatum, mits wij uiterlijk drie dagen na de oorspronkelijke trainingsdatum in het bezit zijn van een schriftelijk attest van een arts. U kunt in geval van ziekte uiteraard ook een vervanger sturen.

### UITSTEL

12Mprove behoudt zich het recht voor om bij 50% of minder aanmeldingen dn het minimale aan van 6 deelnemers voor een training of opleiding, de aanvangsdatum te verzetten.

### ACQUISITIE

Indien u deelneemt aan onze trainingen, verklaart u geen acquisitie te plegen bij de andere deelnemers van uw training en/of hun organisaties.

## KLACHTENPROCEDURE

1. 12Mprove gaat voor tevreden klanten. Indien door de klant bij de uitvoering van de opdracht/training tekortkomingen worden geconstateerd, wordt de klant verzocht de klacht, voorzien van argumenten, binnen een termijn van uiterlijk twee weken na [beëindiging van de opdracht / training, in te dienen via \[info@12mprove.nl\]\(mailto:info@12mprove.nl\)](#)
2. De ontvangst van de klacht wordt door 12Mprove binnen één week schriftelijk bevestigd aan de indiener.
3. De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van 12Mprove.
4. De directie van 12Mprove zal binnen drie weken na ontvangst, een adequate reactie geven. Indien deze termijn niet kan worden gerealiseerd zal 12Mprove hier transparant over communiceren en aangeven wat de reden van uitstel is. Daarnaast zal een termijn van antwoord worden besproken.
5. Wanneer over een klacht geen overeenstemming wordt bereikt tussen de klant en 12Mprove, kan de klant zich wenden tot een onafhankelijke derde op kosten van 12Mprove. Deze onafhankelijke partij betreft de heer C.J. Janssen, bereikbaar via mail: [niels.janssen@eu.equinix.com](mailto:niels.janssen@eu.equinix.com)
6. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor 12Mprove bindend; eventuele consequenties worden door 12Mprove adequaat en binnen afgesproken termijn van 3 weken afgehandeld.

### Algemene uitgangspunten bij klachten

12Mprove houdt in haar klachtenprocedure alle regelgeving over privacy in acht en zal uw klacht uiteraard met de grootst mogelijke zorgvuldigheid in behandeling nemen.

12Mprove neemt alleen klachten in behandeling die zijn voorzien van uw naam en (email)adres en de datum van de melding. U ontvangt van 12Mprove een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van uw klacht, evenals van de eventuele maatregelen die wij naar aanleiding van de bevindingen hebben ondernomen of zullen ondernemen.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal 3 jaar bewaard.