

Twinc . Communicatie in taal is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32156345, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mw. dr. M. Huisman.

## 1 Algemeen

- 1.1 Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan:  
Opdrachtnemer: Twinc . Communicatie in taal, die deze voorwaarden hanteert;  
Opdrachtgever: de contractuele wederpartij van Opdrachtnemer.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer, op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- 1.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

## 2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Alle in de offerte genoemde aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.
- 2.2 Een offerte wordt tot overeenkomst doordat Opdrachtgever de offerte van Opdrachtnemer schriftelijk of per e-mail bevestigt.
- 2.3 Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal zij haar aanbieding hierop baseren.

## 3 Prijs

- 3.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals BTW/belastingen) voordoen na het afsluiten der overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding. Jaarlijks kan Opdrachtnemer een inflatiecorrectie toepassen. In deze gevallen zal de Opdrachtgever hiervan altijd schriftelijk of per e-mail op de hoogte worden gesteld.
- 3.2 In de prijs zijn begrepen reis- en verblijfkosten, alsmede alle overige kosten (fotokopieën, voorbereidingstijd, BTW) en voorschotten, tenzij dit in de offerte expliciet anders is vermeld.
- 3.3 Opdrachtgever is niet verplicht tot het inhouden van loonbelasting en werkgeverspremies over het uitgekeerde honorarium.

## 4. Inhoud van de opdracht

- 4.1 Het gaat in beginsel om een inspanningsverplichting voor de afgesproken tijd. Bij (dreigende) overschrijding van de overeengekomen tijd of indien Opdrachtgever bij bereiken van het maximum ontevreden is over de kwaliteit van het dan geleverde, kan alleen tot uitbreiding van het aantal uren besloten worden in onderling overleg en na aparte offerte. Opdrachtnemer is niet verplicht tot het overschrijden van het aantal uren ten einde een bepaalde kwaliteit te bereiken, tenzij dit expliciet in de het voorstel of de bevestiging staat vermeld.
- 4.2 Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van Opdrachtnemer welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

## 5 Vertrouwelijkheid

- 5.1 Behoudens wettelijk voorschrift is Opdrachtnemer verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever en haar medewerkers. Eventueel ontvangen schriftelijke materialen blijven eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in het kader van de overeengekomen opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van Opdrachtgever. Evenzo zal Opdrachtgever, zonder instemming van Opdrachtnemer, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en rapportages van Opdrachtnemer.

## 6 Intellectuele eigendom

- 6.1 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door haar gemaakte plannen, documenten, teksten, afbeeldingen, tekeningen, en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "know-how".
- 6.2 De zaken die in het vorige lid zijn genoemd, mag Opdrachtgever niet zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk kopiëren, aan derden tonen, ter hand stellen, of op andere wijze gebruiken, bekend maken, of ter beschikking stellen, anders dan voor het doel waarvoor Opdrachtnemer ze heeft verstrekt
- 6.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

## **7 Betalingsvoorwaarden**

- 7.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 14 dagen na (deel)factuurdatum.
- 7.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Opdrachtgever te verhalen.
- 7.3 Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Opdrachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
- een betalingstermijn is overschreden;
  - Opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
  - Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
  - Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 7.4 Opdrachtgever is rente verschuldigd vanaf 30 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat Opdrachtnemer de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden, treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling is vereist.
- 7.5 Rente bij zakelijke transacties:  
De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).
- 7.6 Rente bij transacties met Consumenten, die bij het aangaan van de overeenkomst niet handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf:  
De verschuldigde rente bij transacties met Consumenten is gelijk aan de vastgestelde hoogte van de wettelijke rente overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
- 7.7 Buitengerechtelijke kosten bij zakelijke transacties:  
Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden, dan is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom vermeerderd met rente op grond van artikel 7.5, met een minimum van € 50,-. Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, dan is Opdrachtgever de werkelijk gemaakte kosten verschuldigd.
- 7.8 Buitengerechtelijke kosten bij transacties met Consumenten, die bij het aangaan van de overeenkomst niet handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf:  
Wanneer betaling door Consument-Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden, dan is de Consument-Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd overeenkomstig de wetgeving in verband met de normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, die op 1 juli 2012 in werking is getreden. Consument-Opdrachtgever is de vergoeding pas verschuldigd nadat deze, na het intreden van het verzuim (artikel 6:81 BW), vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, vanaf de dag na aanmaning. In deze aanmaning staan de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder de hoogte van de vergoeding die Consument-Opdrachtgever verschuldigd wordt in overeenstemming met het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 7.9 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle proceskosten die zij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

## **8 Onuitvoerbaarheid van de opdracht**

- 8.1 Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht, zal deze daarvan de andere partij onmiddellijk op de hoogte stellen. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.
- 8.2 Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien zij door omstandigheden, welke buiten haar invloedssfeer liggen of waarvan zij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen.
- 8.3 Tekortkomingen van toeleveranciers, stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of op elke wijze van verloren gaan van materialen, zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.
- 8.4 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de schade die ten gevolge van de ontbinding is geleden.
- 8.5 Opdrachtnemer kan een beroep doen op tijd voor overleg met minstens een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever en kan inzage krijgen in relevant presentatie- en tekstmateriaal, indien van toepassing. Als dit niet mogelijk is, vervalt de verplichting tot levering.

## **9 Wijzigingen in de opdracht**

- 9.1 Indien de omvang van de opdracht die aan Opdrachtnemer is verstrekt, na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, dan is Opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 9.2 Van meerwerk is ook sprake indien de informatie die Opdrachtgever heeft verstrekt, niet overeenstemt met de werkelijkheid.

9.3 Bij wijziging van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de opdracht, waarmee ze vervolgens één geheel vormen.

## **10 Ontbinding**

- 10.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelestelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 10.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de schade die door de ontbinding is geleden.
- 10.3 Opdrachtnemer is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan Opdrachtgever.
- 10.4 Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Opdrachtnemer verhindert, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 10.5 Omstandigheden die een overmachtsituatie voor Opdrachtnemer opleveren, zijn in ieder geval: gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, van wie Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 10.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Opdrachtnemer haar recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.
- 10.7 Annulering of verschuiving van de opdracht of delen daarvan dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. Onverminderd het recht op volledige schadevergoeding en ongeacht de reden of oorzaak van de annulering of verschuiving, zullen in ieder geval de volgende kosten in rekening worden gebracht:
- tot 8 weken voor aanvang van een traject: 0% van het totaalbedrag;
  - 8 tot 4 weken voor aanvang van een traject: 50% van het totaalbedrag;
  - 4 tot 0 weken voor aanvang van een traject: 90% van het totaalbedrag.
- Ongeacht het aantal weken waarbinnen de opdrachtgever een traject annuleert of verschuift, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten en reeds gemaakte onkosten in rekening gebracht.
- Bij eventuele inhuur van derden door Opdrachtnemer, is ook de annulerings- of verschuivingsregeling van de derde partij van toepassing.
- Het openstaande bedrag wordt na annulering of verschuiving onmiddellijk in rekening gebracht. Als annulerings- of verschuivingsdatum geldt de datum van het poststempel of de e-mail.

## **11 Herroepingsrecht**

- 11.1 Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende een periode van veertien werkdagen te rekenen vanaf de dag dat de overeenkomst is gesloten.
- 11.2 Indien Opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal de Opdrachtnemer dit bedrag zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 30 werkdagen na de herroeping terugbetalen.
- 11.3 Het herroepingsrecht is uitgesloten bij de levering van diensten waarvan de nakoming met instemming van Opdrachtgever is begonnen voordat de termijn van veertien werkdagen van het herroepingsrecht is verstreken.

## **12 Reclames, klachten, geschillen**

- 12.1 Nederlands Recht is van toepassing
- 12.2 Reclame dient schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 7 dagen na levering ofwel – bij niet zichtbare gebreken – binnen 7 dagen nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd.
- 12.3 Vorderingen en verweren, gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen, dat de afgeleverde zaak niet aan overeenkomst beantwoordt, verjaren door verloop van 1 jaar na levering.
- 12.4 Klachten worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van Opdrachtnemer. Deze klachtenprocedure is opvraagbaar bij Opdrachtnemer.
- 12.5 Het indienen van een klacht geeft Opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 12.6 Een geschil is aanwezig indien één van de partijen dit schriftelijk of per e-mail aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van het geen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.
- 12.7 Om het geschil in der minne te schikken kan het geschil gezamenlijk voorgelegd worden aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. De kosten hiervoor worden gedragen door de partij die door deze onafhankelijke deskundige in het ongelijk wordt gesteld.
- 12.8 Indien het geschil niet wordt opgelost of er geen overeenstemming door partijen wordt bereikt over het aanwijzen van een onafhankelijke deskundige, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

## **13 Aansprakelijkheid**

- 13.1 Opdrachtnemer zal zich inspannen de diensten die zij levert, naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. De resultaten van toepassing en gebruik van de studies en adviezen van Opdrachtnemer zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten haar invloedssfeer vallen. Zij kan dan ook geen garanties geven voor de resultaten van haar studies en adviezen. Op Opdrachtnemer rust daarom een inspanningsverplichting.

- 13.2 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een tekortkoming die aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Opdrachtnemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.
- 13.2a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- 13.2b Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade (welke dan ook) die door of tijdens de uitvoering van het werk wordt toegebracht aan zaken, waaraan wordt gewerkt of aan zaken welke zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar gewerkt wordt.
- 13.2c Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.
- 13.2d De schade die Opdrachtnemer moet vergoeden, zal gematigd worden, indien de prijs die Opdrachtgever moet betalen voor de opdracht, gering is in verhouding tot de omvang van de schade die Opdrachtgever heeft geleden.
- 13.2e Indien de assuradeur van Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt worden tot ten hoogste EUR 10.000.
- 13.2f Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor eventuele gevolgschade van haar adviezen of voor gevolgschade van diensten in documenten of presentaties van Opdrachtgever of van derden; Opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het eigen gedrag en de vorm en inhoud van haar documenten, presentaties en gedragingen. Na goedkeuring van een tekst door Opdrachtgever gaat de verantwoordelijkheid voor de tekst en het gebruik ervan geheel over op Opdrachtgever.