

## Algemene voorwaarden MEE Amstel en Zaan

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtnemer: Stichting MEE Amstel en Zaan, gevestigd te Amsterdam, aan de Derkinderenstraat 10-18, 1062 DB Amsterdam, ingeschreven onder KvK-nummer 4121671.
- b. Opdrachtgever: de instelling of onderneming waaraan MEE Amstel en Zaan een offerte aanbiedt of waarmee MEE Amstel en Zaan een overeenkomst heeft gesloten betreffende het leveren van diensten.

### Artikel 2: Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.

1. Deze algemene voorwaarden zijn integraal van toepassing op alle offertes die MEE Amstel en Zaan aanbiedt en op alle overeenkomsten die MEE Amstel en Zaan sluit en op de uitvoering daarvan, tenzij in de betreffende offerte of overeenkomst uitdrukkelijk anders wordt bepaald of afgesproken.
2. Door de opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten waarbij opdrachtnemer partij is, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde onverkort van toepassing.
4. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen vervolg- of deelopdrachten.
5. Indien MEE Amstel en Zaan deze algemene voorwaarden al meerdere keren aan de opdrachtgever ter hand heeft gesteld, is er sprake van een bestendige relatie. MEE Amstel en Zaan hoeft dan de algemene voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn.

### Artikel 3: Offertes

1. Offertes van de opdrachtnemer zijn gebaseerd op de door de opdrachtgever verstrekte informatie. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en de volledigheid van de betreffende gegevens.
2. Indien deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn of naderhand worden gewijzigd, heeft de opdrachtnemer het recht de opgegeven prijzen, tarieven en/of levertermijnen aan te passen.
3. Offertes worden schriftelijk door de opdrachtnemer uitgebracht.
4. Offertes van de opdrachtnemer hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen.
5. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes/aanbiedingen gehouden worden indien opdrachtgever redelijkerwijs kon of had moeten begrijpen dat de offerte/aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Een offerte kan slechts in zijn geheel aanvaard worden. Het is niet mogelijk een deel te aanvaarden tegen een overeenkomstig deel van de kosten.
7. De in een offerte/aanbieding vermelde uurtarieven en prijzen zijn exclusief BTW (voorzover de dienstverlening door opdrachtnemer met BTW moet worden belast) en andere heffingen van overheidswege, en exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst door opdrachtnemer te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, reproductiekosten en kosten van cursusmateriaal of consumpties ter plaatse, tenzij anders aangegeven in de offerte.  
Dergelijke kosten worden afzonderlijk aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

### Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door ondertekening van de in tweevoud opgemaakte offerte door beide partijen binnen de geldigheidstermijn van 30 dagen.

2. De opdrachtnemer is slechts gebonden aan de overeenkomst indien deze is ondertekend door een daartoe bevoegde regiomanager.
3. De opdrachtgever staat ervoor in dat degene die namens hem ondertekent daartoe bevoegd is.

**Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst**

1. De opdrachtnemer bepaalt door wie de overeengekomen diensten worden geleverd.
2. De opdrachtnemer staat er daarbij voor in dat de diensten worden geleverd door voldoende gekwalificeerde medewerker.
3. Bij langdurige ziekte van de betreffende persoon/personen- langer dan 4 weken, zal de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever zorg dragen voor een passende oplossing.
4. De persoon/personen, door wie de overeengekomen diensten worden geleverd, neemt/nemen tijdens de uitvoering van zijn/hun werkzaamheden de bepalingen in acht, die zijn opgenomen in de op hen van toepassing zijnde CAO, in de instellingseigen regelingen van MEE Amstel en Zaan (zoals de gedragscode en het reglement privacybescherming cliënten) en in de Nederlandse wet- en regelgeving.
5. De overeengekomen diensten zullen binnen de in lid 4 genoemde kaders naar beste inzicht en vermogen worden uitgevoerd.
6. De in de offerte/overeenkomst opgegeven termijnen waarbinnen diensten worden verricht zijn door opdrachtnemer naar beste weten bepaald en zullen zoveel mogelijk in acht genomen worden, maar zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Overschrijding van de levertijd levert voor de opdrachtgever in geen geval een recht op schadevergoeding op, dan wel een grond om de overeenkomst te ontbinden.
7. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor, derden in te zetten bij de uitvoering van de opdracht. De opdrachtnemer blijft in dat geval verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening/werkzaamheden.

**Artikel 6: Informatie, persoonsgegevens, faciliteiten en werkruimte: verplichtingen de opdrachtgever**

1. De opdrachtgever stelt aan de door de opdrachtnemer ingezette persoon/personen kosteloos alle informatie, (persoons)gegevens en bescheiden ter beschikking die nodig zijn om de overeengekomen diensten tijdig en naar behoren te leveren.
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de waarborging van de privacy van de patiënt of cliënt en het deugdelijk registreren van persoonsgegevens volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens en vrijwaart de opdrachtnemer van alle aanspraken van de patiënt, cliënt of derden ter zake.
3. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het (tijdig) verkrijgen van de benodigde toestemming om persoonsgegevens van patiënten of cliënten te mogen gebruiken en vrijwaart de opdrachtnemer van alle aanspraken van de patiënt, cliënt of derden in verband met het ontbreken of niet volledig zijn van deze toestemming.
4. Indien de uitvoering van de overeenkomst bij de opdrachtgever plaatsvindt, stelt de opdrachtgever aan de door de opdrachtnemer ingezette persoon/personen kosteloos:
  - a) Alle faciliteiten ter beschikking die in redelijkheid noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te kunnen leveren.
  - b) Een werkruimte ter beschikking die voldoet aan de eisen die Arbowetgeving stelt aan een veilige en gezonde werkomgeving en die gedurende de aanwezigheid van door de opdrachtnemer ingezette persoon/personen niet wordt gebruikt door anderen.
5. Indien de uitvoering van de overeenkomst met zich meebrengt dat een thuisbezoek wordt afgelegd bij de patiënt of cliënt, is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van de door de opdrachtnemer ingezette persoon/personen ter plekke.
6. Indien de opdrachtgever verzuimt de in dit artikel bedoelde gegevens, faciliteiten en werkruimte beschikbaar te stellen en de overeengekomen diensten daardoor niet kunnen worden geleverd,

heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst – na schriftelijk rappel – op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

7. Indien de werkruimte onveilig of ongezond is, of niet aan de Arbowetgeving voldoet, of ingeval bij een thuisbezoek de situatie als onveilig of ongezond wordt ervaren, is de betreffende persoon gerechtigd met onmiddellijke ingang de werkzaamheden te staken. De opdracht geldt dan als met onmiddellijke ingang opgeschort, waarbij de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
8. Opdrachtgever zal opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

#### **Artikel 7: Duur van de overeenkomst**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de overeenkomst vermelde termijn.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

#### **Artikel 8: Annulering**

1. Indien de opdrachtgever de overeenkomst vóór of tijdens de uitvoering daarvan wil annuleren, is de opdrachtgever aan de opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd voor alle door de opdrachtnemer gemaakte kosten en de door de annulering geleden schade.  
Deze vergoeding wordt vastgesteld als volgt:
  - bij annulering tot 2 maanden voor aanvang van de werkzaamheden: kosteloos, behoudens vergoeding van de kosten van reeds vervaardigd of ingekocht (cursus) materiaal, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald;
  - bij annulering vanaf 2 maanden voor aanvang tot 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 15 % van de totale prijs/vergoeding als administratie en overheadkosten, vermeerderd met de kosten van reeds vervaardigd of ingekocht (cursus)materiaal;
  - vanaf 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van de totale prijs/vergoeding, vermeerderd met de kosten van reeds vervaardigd of ingekocht (cursus)materiaal en overige gemaakte kosten.Indien het cursusmateriaal wordt teruggegeven en door de opdrachtnemer kan worden hergebruikt is hiervoor geen vergoeding verschuldigd.
2. Indien een of meerdere deelnemers aan een geplande cursus hun deelname afzeggen of beëindigen, blijft de totale prijs/vergoeding volledig verschuldigd.
3. Indien de opdrachtgever en/of patiënt of cliënt een geplande (cursus)afspraken minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet, heeft de opdrachtnemer in ieder geval het recht de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen uurtarief aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. De opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart de opdrachtnemer voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
5. De opdrachtnemer heeft het recht alle door de opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door de opdrachtgever verschuldigde vergoeding.
6. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de opdrachtgever is de vergoeding voor alle op dat moment verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten en een vergoedingen voor de reeds ingeplande uren direct opeisbaar en mag de opdrachtnemer deze bij de opdrachtgever in rekening brengen.

**Artikel 9: Opschorting, ontbinding en beëindiging van de overeenkomst**

1. De Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden indien:
  - a) De opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.
  - b) Na het sluiten van de overeenkomst de opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever diens verplichtingen niet zal nakomen.
  - c) Door vertraging van de zijde van de opdrachtgever niet langer van opdrachtnemer kan worden gevergd dat de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities wordt nagekomen.
  - d) Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd.
2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Bij opschorting behoudt opdrachtnemer zijn aanspraken uit de wet en uit de overeenkomst.
3. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de opdrachtgever is de vergoeding voor alle op dat moment verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten en een vergoedingen voor de reeds ingeplande uren direct opeisbaar en mag de opdrachtnemer deze bij de opdrachtgever in rekening brengen.
4. Indien de opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding van de overeenkomst overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die ten gevolge daarvan op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding van de overeenkomst aan de opdrachtgever toerekenbaar is, heeft de opdrachtnemer recht op vergoeding van alle schade die daardoor direct dan wel indirect is ontstaan.
6. De opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
  - a) De opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard.
  - b) Aan de opdrachtgever surseance van betaling wordt verleend.
  - c) De onderneming van opdrachtgever wordt geliquideerd dan wel beëindigd.
  - d) De onderneming van opdrachtgever overgaat naar een nieuwe onderneming en / of van eigenaar verandert.
  - e) Conservatoir of executoriaal (derden-)beslag wordt gelegd op een substantieel gedeelte van de roerende en/of onroerende zaken dan wel andersoortige goederen van de opdrachtgever.
7. Bij beëindiging van de overeenkomst dient ieder der partijen alle in haar bezit zijnde goederen en documenten die toebehoren aan de andere partij onverwijld tegen bewijs van kwijting aan die andere partij ter hand te stellen.
8. Een tussentijdse ontbinding betreft slechts dat deel van de overeenkomst dat op het moment van de ontbinding niet is uitgevoerd. Voor het wel uitgevoerde deel is c.q. blijft de opdrachtgever betaling verschuldigd.
9. Een wijziging door de opdrachtnemer in de persoon/personen door wie de overeengekomen diensten worden geleverd, geeft nadrukkelijk geen recht op ontbinding van de overeenkomst.

**Artikel 10: Overmacht**

1. De opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van de enige verplichting jegens de opdrachtgever indien nakoming ge- of verhinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld en noch krachtens wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht in de zin van dit artikel wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen maar waardoor opdrachtnemer redelijkerwijs niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Hieronder wordt onder meer verstaan: ziekte van personeel of overige calamiteiten in de gezins- of privésfeer, werkstaking en/of overmacht aan de zijde van in te schakelen derden van wie opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt.
3. De opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden na het intreden van de overmachtsituatie, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van de schade aan de andere partij.
4. Indien opdrachtnemer bij het intreden van overmacht reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is opdrachtnemer gerechtigd het reeds geleverde c.q. leverbare deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 11: Kosten**

1. In de offerte staat vermeld welk uurtarief de opdrachtnemer hanteert voor de overeengekomen diensten.
2. Indien partijen werkzaamheden op uurtarief zijn overeengekomen, zal de opdrachtnemer de vergoeding berekenen op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van het overeengekomen of het gebruikelijke uurtarief.
3. De uurtarieven worden jaarlijks, met ingang van 1 januari van elk kalenderjaar, opnieuw vastgesteld door de opdrachtnemer en worden gepubliceerd op de website van de opdrachtnemer.
4. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor het uurtarief na het afsluiten van de overeenkomst tussentijds te wijzigen, indien daar gezien de hoogte van de inflatie, een wijziging van de toepasselijke CAO afspraken of een verhoging van een andere aan het uurtarief ten grondslag liggende kostenpost aanleiding voor is. Dit alleen indien tussen het moment van acceptatie van de offerte en de uitvoering van de overeenkomst meer dan 2 maanden is gelegen. De opdrachtnemer zal opdrachtgever ten minste 14 dagen tevoren schriftelijk van gewijzigde tarieven in kennis stellen.
5. Bij duurovereenkomsten heeft opdrachtnemer het recht om jaarlijks een reguliere prijs- of tariefverhoging door te voeren en door te berekenen aan opdrachtgever. Opdrachtnemer zal opdrachtgever hierover uiterlijk één maand voor ingangsdatum van de prijs- of tariefverhoging informeren.

#### **Artikel 12: Betaling en reclame**

1. De opdrachtnemer heeft altijd het recht (gedeeltelijke) vooruitbetaling van maximaal 50% of enige andere zekerheid voor betaling van de opdrachtgever te verlangen.
2. Het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag wordt in termijnen, na beëindiging van de overeenkomst of volgens afspraken in offerte/aanbieding door de opdrachtnemer bij de opdrachtgever in rekening gebracht.
3. Betaling van de facturen dient binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de opdrachtgever niet binnen 14 dagen schriftelijk en gemotiveerd bezwaar tegen de hoogte of berekening van de factuur heeft gemaakt.
4. Het niet afnemen van de overeengekomen diensten zonder dat daar een ontbinding van de overeenkomst dan wel een opzegging aan ten grondslag ligt, door de opdrachtgever laat de betalingsverplichting van de opdrachtgever onverlet.
5. Bij de overschrijding van de onder 3 genoemde termijn, is de opdrachtgever van rechtswege en derhalve zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval is opdrachtgever, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling, over de verschuldigde som een rente van 1,5% per maand verschuldigd. Daarnaast komen de volledige kosten van invordering, nadat opdrachtgever in verzuim is, zowel gerechtelijk als

buitengerechtelijk, ten laste van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom inclusief rente, onverminderd het recht van opdrachtnemer de werkelijke buitengerechtelijke kosten die dit bedrag te boven gaan, te vorderen. De gerechtelijke kosten omvatten de volledige door opdrachtnemer gemaakte kosten, ook indien deze de (wettelijke) forfaitaire bedragen te boven gaan.

6. Opdrachtgever is niet bevoegd tot verrekening van hetgeen hij uit hoofde van de factuur aan opdrachtnemer is verschuldigd. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de verplichting tot betaling niet op.
7. Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van opdrachtgever daartoe naar het oordeel van opdrachtnemer aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd van opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld aanvullende zekerheid stelt in een door opdrachtnemer te bepalen vorm en/of een voorschot verstrekt. Indien opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen of een voorschot te verstrekken, is opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
8. In het geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, ieder voor zich hoofdelijk verbonden voor de betaling van het volledige factuurbedrag. De ondertekenaar van de offerte/aanbieding of overeenkomst is daarbij als eerste jegens de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de betaling van het volledige factuurbedrag en zal daarvoor door de opdrachtnemer worden gefactureerd.

#### **Artikel 13: Geheimhouding**

1. De opdrachtnemer en de opdrachtgever nemen, ook na de beëindiging van de overeenkomst, geheimhouding in acht ten aanzien van alle informatie die zij bij de totstandkoming en bij de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar beschikbaar stellen en hebben gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter is aangegeven, resp. redelijkerwijze dient te had moeten worden aangenomen. De opdrachtgever en de opdrachtnemer zullen patiënt- of cliëntgegevens vertrouwelijk behandelen overeenkomstig de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Informatie over de werkwijze en de aanpak van opdrachtnemer wordt alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer door de opdrachtgever ter kennis gebracht van derden.
3. Opdrachtnemer zal door haar ingeschakelde medewerkers er uitdrukkelijk op wijzen dat zij tot geheimhouding verplicht zijn. Opdrachtnemer is echter niet aansprakelijk voor schending van een geheimhoudingsplicht door een medewerker, als opdrachtnemer aannemelijk kan maken deze schending redelijkerwijs niet te hebben kunnen verhinderen.

#### **Artikel 14: Intellectuele eigendom**

1. Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, blijft de intellectuele en industriële eigendom met betrekking tot het door de opdrachtnemer krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materiaal te allen tijde bij opdrachtnemer berusten.
2. Het materiaal is uitsluitend bestemd voor intern gebruik door de eigen medewerkers van de opdrachtgever. Niets hiervan mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in geautomatiseerde gegevensbestanden of openbaar gemaakt in enigerlei vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, door fotokopieën, opnamen of op andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer. Het is niet toegestaan het materiaal aan derden, waaronder patiënten of cliënten, ter beschikking te stellen.
3. De opdrachtgever heeft het recht de schriftelijke documenten/producten te verveelvoudigen voor gebruik binnen zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Het is de opdrachtgever uitdrukkelijk verboden aanvullingen of wijzigingen in het materiaal aan te

brenge of daarin op te nemen. In geval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
5. De opdrachtgever garandeert opdrachtnemer dat door gebruik van de aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens, zoals kopij, modellen, tekeningen, fotografische opnamen, software, en informatiedragers van welke aard ook, geen inbreuk wordt gemaakt op de intellectuele Eigendomsrechten welke derden kunnen doen gelden. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer zowel in als buiten rechte voor alle aanspraken door derden te dienaangaande.

#### **Artikel 15: Klachten**

1. Klachten of bezwaren met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het materiaal moeten direct – binnen 8 dagen na ontdekking – gemotiveerd en schriftelijk aan de regiomanager van de opdrachtnemer worden gemeld.
2. Klachten zullen worden behandeld volgens de klachtenprocedure van de opdrachtnemer.
3. Ingeval van een terechte klacht is de opdrachtnemer gehouden om binnen een redelijke termijn de fouten te herstellen of de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft kosteloos opnieuw uit te voeren, dan wel om de vergoeding (gedeeltelijke) te restitueren, zulks naar keuze van de opdrachtgever.
4. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

#### **Artikel 16: Aansprakelijkheid opdrachtnemer**

1. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan:
  - a. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de opdrachtgever aan de opdrachtnemer verstrekte of voorgeschreven informatie of materialen;
  - b. door aanwijzingen of instructies van of namens de opdrachtgever;
  - c. door het nemen of uitvoeren van zakelijke (beleids)beslissingen door de opdrachtgever al dan niet op basis van de door de opdrachtnemer geleverde materialen. De opdrachtgever blijft altijd verantwoordelijk voor zijn eigen beslissingen;
2. De opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor haar eigen medewerkers afgesloten. Deze verzekering dekt materiële schade. De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is beperkt tot maximaal het bedrag dat de assuradeur in het voorkomende geval bereid is uit te keren. Indien de assuradeur in een voorkomend geval niet uitkeert of de aansprakelijkheid niet onder de dekking van de verzekering valt, is iedere aansprakelijkheid gemaximeerd tot de afgesproken prijs voor de te leveren diensten. Indien een overeenkomst is gesloten voor de duur van meerdere jaren, geldt als maximum de afgesproken prijs op jaarbasis.
3. Voor indirecte schade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is de opdrachtnemer niet aansprakelijk, tenzij de opdrachtgever aantoont dat deze is ontstaan door grove schuld of nalatigheid van de opdrachtnemer. De aansprakelijkheid is in dat geval gemaximeerd tot de afgesproken prijs voor de te leveren diensten. Indien een overeenkomst is gesloten voor de duur van meerdere jaren, geldt als maximum de afgesproken prijs op jaarbasis.

#### **Artikel 17: Vrijwaring**

1. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden in verband met de uitvoering van de opdracht of de implementatie van adviezen van de opdrachtnemer, alsmede voor de kosten die de opdrachtnemer in verband daarmee maakt.

2. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die is veroorzaakt doordat opdrachtgever aan opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van opdrachtnemer.
3. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, waaronder de patiënt/cliënt in verband met schending van de privacy van de patiënt/cliënt, het niet-deugdelijk registreren van persoonsgegevens, het onjuiste gebruik van deze persoonsgegevens of het gebruik hiervan zonder toestemming van de patiënt/cliënt.
4. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer van alle aanspraken van medewerkers van de opdrachtnemer of door haar ingezette derden, wegens het niet nakomen van de verplichting van de opdrachtgever zoals genoemd onder artikel 6 lid 4b en 6 lid 5 om voor een gezonde en veilige werkomgeving zorg te dragen.

**Artikel 18: Contractoverneming**

1. Het is de opdrachtgever niet toegestaan enige verplichting uit de overeenkomst over te dragen aan derden, tenzij de opdrachtnemer hiermee schriftelijk akkoord gaat. De opdrachtnemer is gerechtigd aan die toestemming voorwaarden te verbinden. De opdrachtgever verbindt zich in ieder geval om alsdan alle ter zake relevante betalingsverplichtingen uit de overeenkomst aan derden op te leggen. De opdrachtgever blijft te allen tijde naast deze derde(n) aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst.

**Artikel 19: Verjaringstermijn**

1. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens de opdrachtnemer en de door de opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derde één jaar nadat het schadeveroorzakende feit of de gebeurtenis zich heeft voorgedaan. Indien er sprake is van een reeks feiten en/of gebeurtenissen, vangt de verjaringstermijn aan op de dag na het eerste feit of de eerste gebeurtenis in de reeks.

**Artikel 20: Verbod overname personeel**

1. Het is de opdrachtgever en de opdrachtnemer niet toegestaan medewerkers, hieronder begrepen de derden die worden ingezet door de opdrachtnemer, al dan niet van een wederpartij, betrokken bij de uitvoering van de opdracht, in dienst te nemen dan wel met deze medewerkers over indiensttreding te onderhandelen, tenzij in overleg en na toestemming van die wederpartij.
2. Bij overtreding van de bepaling in het eerste lid is een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 25.000 euro per gebeurtenis en 2.500 euro voor iedere dag dat deze overtreding voortduurt nadat opdrachtnemer schriftelijk heeft gesommeerd de handeling te staken.

**Artikel 21: Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op de overeenkomst en op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, doch niet dan nadat is gebleken dat partijen niet in staat zijn in onderling overleg tot een oplossing te komen.

**Artikel 22: Slotbepaling**

1. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met opdrachtnemer.