

Algemene Voorwaarden Balanseer B.V.

Balanseer B.V. (hierna: Opdrachtnemer) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86882775 en is gevestigd aan Burgemeester Termeerstraat 3 (5731 SC) te Mierlo.

Artikel 1 - Begrippen

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

- **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten en /of verkoop van producten door Opdrachtnemer.
- **Diensten:** het geheel aan activiteiten verricht onder de Opdracht/Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen.
- **Opdrachtgever:** de partij die Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Diensten en /of verkoop van producten.
- **Opdracht/Overeenkomst:** de overeenkomst van opdracht tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verbindt Diensten te verrichten en/of producten te verkopen.
- **Resultaat:** alle informatie, adviezen, aanbevelingen en andere inhoud van rapporten, presentaties of overige mede- delingen die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever verschaft, al dan niet digitaal of schriftelijk.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreffende door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte of te verrichten Diensten en/of verkoop van producten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
2. Voordat een Overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met Opdrachtnemer is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en/of vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van

deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.

7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg en/of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden. De afspraken in de Overeenkomst zijn leidend en gaan boven deze algemene voorwaarden.
8. De rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst tussen Partijen kunnen niet door Opdrachtgever aan een derde worden overgedragen, tenzij Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming verleent aan Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.
9. In het geval Opdrachtnemer niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door Opdrachtnemer gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Opdrachtnemer is slechts aan een Aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen is bevestigd. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht om een Overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever te weigeren.
3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd, waardoor Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Kennelijke vergissingen en/of fouten in het Aanbod kunnen Opdrachtnemer niet binden. Eventuele afbeeldingen en gegevens in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding en/of het ontbinden van de Overeenkomst. Elk Aanbod wordt voorts gedaan op door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Aanbiedingen vervallen indien de gegevens van Opdrachtgever onjuist en/of onvolledig zijn.
4. Een Aanbod geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden en/of termijnen in het Aanbod zijn indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding en/of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot levering van een deel van de in het Aanbod begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod van Opdrachtnemer heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Opdrachtnemer te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail. De Opdrachtgever zal alle bij de registratie gevraagde verplichte gegevens volledig en naar waarheid verstrekken.
2. Indien Opdrachtgever het Aanbod niet schriftelijk heeft aanvaard, zal Opdrachtnemer de aanvaarding van Opdrachtgever schriftelijk (per mail) bevestigen.
3. Opdrachtnemer is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten en/of heeft moeten begrijpen en/of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing en/of verschrijving bevat. Aan deze vergissing en/of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde Overeenkomst annuleert, worden de reeds tot dan toe daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Een herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.
6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst tot het uitvoeren van de Diensten wordt aangegaan voor de duur zoals vermeld in de Overeenkomst.
2. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen, en zij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet indien Opdrachtnemer ten tijde van de ontbinding Diensten heeft verricht of prestaties heeft geleverd.
4. In geval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever eveneens de tot dan toe daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Opdrachtnemer op basis van het gestelde tarief.
5. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling (gedeeltelijk) beëindigen met onmiddellijke ingang beëindigen ingeval een der Partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de

betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders. Indien een situatie zoals hierboven vermeld plaatsvindt, is Opdrachtnemer nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

6. Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Dit betreft in elk geval de bepalingen inzake de geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid en de geschilbeslechting en rechtskeuzebepaling.

Artikel 6 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de Opdracht, met inachtneming van hetgeen daaromtrent tussen partijen is overeengekomen, naar beste inzicht en vermogen en met de zorg van een goed opdrachtnemer uitvoeren. Opdrachtnemer staat evenwel niet in voor het bereiken van een bepaald resultaat. Opdrachtnemer zal de Opdracht uitvoeren als zelfstandig opdrachtnemer en niet als werknemer, agent, partner van Opdrachtgever of in de vorm van een joint venture. Partijen zijn op geen enkele wijze gerechtigd, gemachtigd of bevoegd om de wederpartij te binden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
2. Opdrachtnemer bepaalt door welke persoon of personen uit haar organisatie de Opdracht wordt uitgevoerd, zulks met uitsluiting van het bepaalde in de artikelen 7:403 lid 2, 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek. Voorts bepaalt Opdrachtnemer op welke wijze en met welke middelen de Opdracht wordt uitgevoerd.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
4. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen wijzigingen aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de Diensten. De meerkosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is, dienen partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst slechts schriftelijk beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of Opdrachtnemer de kosten van de wijziging voor haar rekening neemt.
5. Opdrachtnemer is niet gehouden om een fysieke drager aan Opdrachtgever te verstrekken met de documentatie van de Overeenkomst.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Opdrachtnemer verzochte informatie alsmede relevante bijlagen

- en/of aanverwante informatie en gegevens tijdig voor aanvang van de Diensten en in de door Opdrachtgever gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Opdrachtnemer niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de Opdracht te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren en/of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de juistheid en/of volledigheid van de informatie die door Opdrachtnemer (voor derden) is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
 3. Opdrachtnemer kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Opdrachtnemer gerechtigd om haar Diensten op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 5 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Opdrachtnemer.

Artikel 8 - (Op)Levering

1. Opdrachtnemer zal de Opdracht, met inachtneming van hetgeen daaromtrent tussen partijen is overeengekomen, opleveren
2. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, Opdrachtgever onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door Opdrachtnemer of door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft Opdrachtnemer recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan Opdrachtnemer aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.
3. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
4. Indien Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Opdrachtnemer gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.

5. Opdrachtnemer spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan Opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer spant zich in om de Diensten zoveel mogelijk conform het Aanbod te leveren.

Artikel 9 - Risico overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van het eerste moment van ingebruikneming.

Artikel 10 - Garanties

1. Opdrachtnemer voert de Diensten uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
2. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door Opdrachtnemer gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan haar betalingsverplichtingen.
3. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op de garantie, is Opdrachtnemer gehouden om een kosteloos herstel of vervanging uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende aansprakelijkheidsbepalingen van deze algemene voorwaarden.
4. Opdrachtgever dient een geconstateerd gebrek onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden op een wijze dat Opdrachtnemer in staat is om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het gebrek is gemeld op het moment dat Opdrachtgever van Opdrachtnemer een bevestiging van de melding verstrekt aan Opdrachtgever.
5. Onder herstel wordt tevens verstaan het verstrekken van tijdelijke oplossingen. Onder de garantie valt nimmer het herstel van verminkte en/of verloren gegevens. Opdrachtnemer is niet verplicht om deze gegevens te herstellen. Indien overeengekomen kan Opdrachtnemer naar redelijkheid, medewerking verlenen, maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens. Opdrachtgever dient te allen tijde maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken, vermindering en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen.

6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte Diensten in dienst van Opdrachtnemer, die zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtnemer heeft plaatsgevonden.

Artikel 11 - Beschikbaarheid van de Diensten

1. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever van oponthoud zoveel mogelijk op de hoogte proberen te stellen, maar is hiertoe niet verplicht. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk tot het betalen van schadevergoeding in verband met het (tijdelijk) niet kunnen aanbieden van de Diensten.
2. In alle andere gevallen van het niet beschikbaar zijn van de Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot, storingen of overmacht, zal Opdrachtnemer zich ook inspannen om Opdrachtgever zoveel mogelijk op de hoogte te stellen over de aard en de duur van de onderbreking van de Diensten.
3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade door Opdrachtgever geleden door haar optreden.

Artikel 12 - Aanvullende Diensten

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden of op verzoek van Opdrachtgever nadere Diensten nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende Diensten te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Opdrachtnemer is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten.

Artikel 13 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) weergegeven, tenzij anders overeengekomen.
2. Opdrachtnemer voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen tarief.
3. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Opdrachtnemer ingezet worden, volledig te vergoeden.
4. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot in zijn geheel te voldoen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de Diensten.
5. Opdrachtgever kan geen rechten en/of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven. Overige prijswijzigingen gedurende

de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

7. Betaling door Opdrachtgever dient uiterlijk 14 dagen na factuurdatum, zonder enige aftrek, korting en/of verrekening te geschieden in Nederlandse valuta, door storting op of overschrijving naar een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
8. Indien Opdrachtgever niet binnen de hiervoor genoemde termijn heeft betaald, is Opdrachtnemer bevoegd zonder enige ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Opdrachtnemer, aan Opdrachtgever de wettelijke handelsrente over de periode vanaf de uiterste dag van betaling als bedoeld in artikel lid 7 tot aan de dag van algehele voldoening in rekening te brengen.
9. Alle door Opdrachtnemer in verband met de niet (tijdige) tijdige nakoming door Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen gemaakte (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
10. Opdrachtnemer is te allen tijde bevoegd van Opdrachtgever een redelijke voorschotbetaling of (aanvullende) zekerheid voor de nakoming van diens betalingsverplichtingen te verlangen. Indien Opdrachtgever nalaat (tijdig) aan dat verzoek te voldoen, is Opdrachtnemer bevoegd, onverminderd haar overige rechten, de (verdere) uitvoering van de Opdracht onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
11. Opdrachtnemer is bevoegd ten behoeve van Opdrachtgever vervaardigde of bewerkte stukken of bescheiden terug te houden totdat Opdrachtgever alle in verband met de uitvoering van de Opdracht of de (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen heeft voldaan, behoudens indien en voor zover het kennelijk belang van Opdrachtgever zich daartegen verzet.

Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de privacy regels gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Opdrachtnemer de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van de Diensten van Opdrachtnemer verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer tegen elke (rechts)vordering die verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal

deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

4. Partijen dienen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming te handelen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen na te leven alsmede andere toepasselijke wet- en regelgeving. Partijen dienen hiervoor een verwerkersovereenkomst te sluiten.
5. Opdrachtgever heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming verplichtingen tegenover derden. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. Opdrachtgever is zelf uitsluitend en volledig verantwoordelijk voor de juiste nakoming van deze verplichtingen. Opdrachtnemer is ten aanzien van deze persoonsgegevens "Verwerker" in de zin van de AVG. Opdrachtnemer zal zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen.

Artikel 15 - Opschorting

1. Opdrachtnemer heeft het recht om haar Diensten en/of de levering van producten op te schorten indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daar onder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd. Opdrachtnemer is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar Diensten.

Artikel 16 - Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet (tijdig) kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Opdrachtnemer, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit, hacking en

DDoS aanvallen), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van Opdrachtnemer buiten haar invloedssfeer vallen en die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan 2 maanden, kan de Overeenkomst door elk van de Partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de Overeenkomst reeds Diensten zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van enige schade.
4. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de 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 Opdrachtgever gehouden deze facturen te voldoen.

Artikel 17 - Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever (en eventueel andere aan Opdrachtgever verbonden partijen ten behoeve waarvan Diensten worden verricht), die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst (wanprestatie), dan wel onrechtmatige daad of anderszins op grond van de wet, waarbij indirecte schade (gevolgschade, gederfde winst en/of gemiste kans) uitdrukkelijk is uitgesloten. De voornoemde aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is bovendien beperkt tot een maximum van 1 maal het bedrag van het honorarium, dat door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening is gebracht voor het verrichten van het betreffende onderdeel van de Diensten in het betreffende project waarin de oorzaak van de schade is gelegen, waarbij alleen het honorarium in aanmerking wordt genomen dat betrekking heeft op de laatste twaalf (12) maanden waarin het betreffende onderdeel van die Diensten is verricht.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, die is veroorzaakt doordat (i) Opdrachtgever niet heeft voldaan aan haar uit de artikelen 4.1 en 4.2 voortvloeiende informatieverplichting of doordat (ii) de door Opdrachtgever verstrekte informatie onjuist, onvolledig en/of onbetrouwbaar is gebleken.
3. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld of een omstandigheid die niet krachtens de wet of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in

de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen (tijdig) na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Opdrachtnemer of van derden daaronder begrepen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer haar verbintenis had moeten nakomen.

4. Indien Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever (dan wel jegens eventueel andere aan Opdrachtgever verbonden partijen ten behoeve waarvan Diensten worden verricht) op grond van de Overeenkomst of anderszins in verband met de Diensten aansprakelijk is voor schade waaraan ook andere personen hebben bijgedragen, dan is Opdrachtnemer niet hoofdelijk maar maximaal voor een gelijk deel met die anderen aansprakelijk. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval beperkt tot dat gedeelte van de totale schade dat billijkerwijs aan haar valt toe te rekenen, gebaseerd op de mate waarin de aan haar toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen. Een eventuele uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid door overige aansprakelijke (rechts)personen laat het voorgaande onverlet, evenals het feit dat een vordering tot vergoeding van schade wordt geschikt en/of niet geïnd kan worden. Ook indien de schade door overlijden, de ontbinding en/of het faillissement van een andere aansprakelijke (rechts)persoon of welke andere oorzaak dan ook niet langer over alle aansprakelijke (rechts)personen kan worden omgeslagen, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot dat gedeelte van de totale schade dat billijkerwijs aan haar valt toe te rekenen.
5. Opdrachtnemer is steeds bevoegd de schade van Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe Opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.
6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden terzake van schade van die derden, die verband houdt met en/of voortvloeit uit de door Opdrachtnemer uitgevoerde Opdracht, tenzij Opdrachtnemer daarvoor krachtens het bepaalde in dit artikel jegens Opdrachtgever aansprakelijk is.
7. De in de voorgaande leden van dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde andere dienstverleners, functionarissen, werknemers van Opdrachtnemer die hierdoor een rechtstreeks beroep op die aansprakelijkheidsbeperkingen kunnen doen.
8. De Opdrachtgever kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen indien zij niet binnen 1 maand

nadat zij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze heeft kunnen ontdekken, terzake bij Opdrachtnemer schriftelijk heeft geprotesteerd.

9. De in de leden 1 en 4 van dit artikel neergelegde beperkingen zijn niet van toepassing op schade die is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.
10. Opdrachtgever zal haar eventuele vorderings- en verhaalsrechten met betrekking tot de Diensten of anderszins voortvloeiend uit de Overeenkomst, uitsluitend uitoefenen tegen Opdrachtnemer.

Artikel 19 - Geheimhouding

1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle (vertrouwelijke) informatie die is verkregen in het kader van een Overeenkomst. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de Overeenkomst of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie die zij over elkaar en van elkaar verkrijgen. Alle informatie en gegevensdragers van de andere Partij worden niet aan derden beschikbaar gesteld en dienen strikt geheim te blijven, tenzij de andere Partij voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend daartoe.
2. Opdrachtgever is verplicht om alle vertrouwelijke gegevens en andere materialen die door Opdrachtnemer worden verstrekt geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij Opdrachtnemer daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.
3. Indien Opdrachtnemer op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, en Opdrachtnemer zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Opdrachtnemer niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst.
4. De geheimhoudingsverplichting leggen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 20 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle rechten van het intellectueel eigendom van Opdrachtnemer, waaronder verstaan aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde websites, databestanden, programmatuur, apparatuur en/of andere materialen waaronder verstaan maar niet beperkt tot ontwerpen, analyses, rapporten, documentatie en offertes alsmede al het voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer en/of derden c.q. toeleveranciers indien deze rechten reeds toebehoorden aan anderen dan Opdrachtnemer.

2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Opdrachtnemer rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer en een daartoe overeengekomen geldelijke vergoeding. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Opdrachtnemer opgeleverde zaken, dient Opdrachtnemer expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
3. Het is Opdrachtgever verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst. Opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief niet-overdraagbaar gebruiksrecht van de Website, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4. Het is Opdrachtgever voorts niet toegestaan om enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, handelsnamen, merken, of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Website, Documentatie en/of overige materialen te wijzigen of te verwijderen.
5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk optreden tegen elke inbreuk van de IE-rechten van Opdrachtnemer.
6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuken en/of aanspraken van derden met betrekking tot hetgeen in het kader van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer onverwijld informeren over deze inbreuken en/of aanspraken.
7. Elke inbreuk van Opdrachtgever op de IE-rechten (en auteursrechten) van Opdrachtnemer., wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 10.000,- euro (zegge: tienduizend euro) en een boete van € 500,- euro (zegge: vijfhonderd euro) voor elke dag dat de inbreuk voortduurt.

Artikel 21 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan Opdrachtnemer verstrekt in het kader van de Overeenkomst. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.
2. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.
3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, die

bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden, alsmede met betrekking tot de inhoud van de door Opdrachtnemer opgestelde adviezen en rapportages.

4. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, Website of informatiedragers aan Opdrachtnemer verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 22 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van Opdrachtnemer of anderszins klachten heeft over de uitvoering van de Overeenkomst, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@balanseer.nl met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Opdrachtnemer de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 23 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Opdrachtnemer kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website van Opdrachtnemer.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant.