

Artikel 1. Toepasselijkheid en definities

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden en overeenkomsten tussen CRM Consultants B.V. (hierna: "Opdrachtnemer") en haar opdrachtgevers ("Cliënt"), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts bindend indien schriftelijk bevestigd door Opdrachtnemer.
- 1.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.

Artikel 2. Offertes en totstandkoming van overeenkomsten

- 2.1 Alle offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding door Opdrachtnemer of zodra feitelijke uitvoering is aangevangen.
- 2.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 2.3 Indien geen vaste prijs is overeengekomen, wordt het werk verricht op basis van nacalculatie tegen het op dat moment geldende uurtarief.
- 2.4 In de offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.
- 2.5 Opdrachtnemer is gerechtigd tot vooruitbetaling van (een deel van) het honorarium te verzoeken. De werkzaamheden vangen aan na ontvangst daarvan.
- 2.6 Bij annulering door de Cliënt binnen 5 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden is Opdrachtnemer gerechtigd 50% van het overeengekomen bedrag in rekening te brengen.

Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst

- 3.1 Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, doch aanvaardt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.2 Indien en voor zover een goede uitvoering dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht werkzaamheden door derden te laten uitvoeren.
- 3.3 De Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en volledig worden verstrekt.

- 3.4 Extra kosten voortvloeiend uit het niet tijdig of onvolledig aanleveren van informatie komen voor rekening van de Cliënt.

Artikel 4. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

- 4.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar verkrijgen.
- 4.2 Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving (AVG). Gegevens van Cliënt worden alleen verwerkt ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 5. Intellectueel eigendom

- 5.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op geleverde adviezen, software, documentatie of andere voortbrengselen blijven bij Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.2 Het is de Cliënt niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geleverde zaken te verveelvoudigen, openbaren of aan derden ter beschikking te stellen.
- 5.3 In het geval van doorontwikkeling van software of maatwerkcomponenten blijft het auteursrecht bij Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

- 6.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot directe schade tot maximaal het bedrag dat is gefactureerd voor de desbetreffende opdracht in de zes maanden voorafgaand aan het schadevoorval.
- 6.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.
- 6.3 Aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat slechts indien Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn tot herstel heeft gehad.
- 6.4 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of haar leidinggevenden.

Artikel 7. Overmacht

- 7.1 Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden buiten de wil van Opdrachtnemer die nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk maken.
- 7.2 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van partijen opgeschort. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 60 dagen, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 8. Duur en beëindiging

- 8.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de opdracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 8.2 Beide partijen kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 8.3 Opdrachtnemer mag de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de Cliënt in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling aanvraagt of anderszins niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 9. Betaling

- 9.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.2 Bij overschrijding van de betalingstermijn is Cliënt van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd.
- 9.3 Alle buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Cliënt met een minimum van 15% van het openstaande bedrag.

Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen

- 10.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 Geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is.

Artikel 11. Cloudservices, software en Service Level

- 11.1 Indien Opdrachtnemer maatwerksoftware of toegang tot cloudoplossingen levert, geschiedt dit op basis van een redelijke inspanningsverplichting. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt geen gegarandeerd resultaat of uptime gegarandeerd.
- 11.2 Cloudservices worden geleverd via zorgvuldig geselecteerde derde partijen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor storingen, gegevensverlies, vertragingen of beveiligingsincidenten die voortvloeien uit handelen of nalaten van deze derden, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- 11.3 Indien een afzonderlijke Service Level Agreement (SLA) is overeengekomen, prevaleren de bepalingen van die SLA boven hetgeen in deze voorwaarden is bepaald ten aanzien van beschikbaarheid, responstijd en onderhoud.
- 11.4 Back-up, beveiliging en beschikbaarheid worden uitgevoerd conform de standaardprocedures van de desbetreffende Cloud aanbieder. Opdrachtgever dient zich ervan te vergewissen dat deze voldoen aan de vereiste continuïteit van zijn bedrijfsvoering.
- 11.5 Bij het beëindigen van de overeenkomst zal Opdrachtnemer, indien van toepassing, medewerking verlenen aan de overdracht of migratie van data, mits alle openstaande verplichtingen van de Cliënt zijn voldaan. Eventuele kosten voor overdracht worden afzonderlijk in rekening gebracht.