

Algemene voorwaarden

Vraag Vera is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42165134. Deze algemene voorwaarden hebben betrekking tot alle trajecten die worden gegeven door Vraag Vera.

• Artikel 1 - Begrippen

1. Onder 'Opdrachtnemer' wordt Vraag Vera verstaan evenals de personen die door Vraag Vera gemachtigd zijn Vraag Vera naar derden te vertegenwoordigen. Deze dienstverlening heeft betrekking op door de overheid gesubsidieerde werkzaamheden alsook op niet gesubsidieerde dienstverlening.
2. Onder 'Opdrachtgever' worden verstaan de persoon, de school, de onderneming of de instelling waarmee een overeenkomst wordt of is gesloten betreffende het verrichten van werkzaamheden of het leveren van producten of diensten. Indien het door de overheid gesubsidieerde dienstverlening betreft worden de voorwaarden voor de verstrekking van de overheidssubsidie geacht deel uit te maken van de overeenkomst.
3. Onder 'Werkzaamheden' worden verstaan een door Opdrachtnemer uit te voeren of uitgevoerd(e) training, opleiding, cursus, seminar, congres, studiedag, begeleiding, advies en/of het vervullen van tijdelijke functies of vergelijkbare activiteiten.
4. Onder 'Overeenkomst' wordt verstaan een door de Opdrachtgever voor akkoord ondertekende offerte of schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever strekkende tot het (doen) uitvoeren van werkzaamheden door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever.
5. Onder 'Materialen en Hulpmiddelen' worden verstaan alle systemen, modellen, schema's, programma's, documentatie, werkinstructies enzovoorts op informatiedragers en documenten, die in verband met de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden aan Opdrachtnemer door de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
6. Onder 'Apparatuur' wordt verstaan alle machines en installaties die tijdens een activiteit worden gebruikt, incl. apparatuur waarmee gegevens op informatiedragers worden vastgelegd of verwerkt, evenals de daartoe behorende onderdelen.
7. Onder 'Algemene Voorwaarden' wordt verstaan deze algemene voorwaarden van Opdrachtnemer.
8. Onder 'Intellectuele Eigendomsrechten' wordt verstaan alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder begrepen auteursrechten, merkenrechten, octrooirechten en handelsnaamrechten, met betrekking tot enig werk, waaronder begrepen programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal en/of andere al dan niet elektronisch vastgelegde materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Opdrachtnemer uitgebrachte aanbiedingen, offertes, opdrachtbevestigingen en alle tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten. In geval van strijdigheid tussen een bepaling in de Overeenkomst (exclusief deze Algemene Voorwaarden) en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.
2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk overeengekomen tussen partijen en gelden uitsluitend voor de specifieke Overeenkomst waarin dit is overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk door Opdrachtnemer van de hand gewezen, ongeacht of deze vermeld staan op een inkooporder of andersoortig document afkomstig van Opdrachtgever.
4. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden vernietigd wordt of niet blijkt te zijn, laat dat de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverlet. Partijen zullen de vernietigde of nietige bepaling vervangen door een andere bepaling die qua strekking zoveel

mogelijk overeenstemt met de oorspronkelijke bepaling.

5. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarde verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 - Offertes

1. Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat er voor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en de uitvoering van de Werkzaamheden heeft verstrekt aan Opdrachtnemer.

2. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat bij de opzet en de uitvoering van de Overeenkomst recht wordt gedaan aan het eigen karakter van betrokken (onderwijs)instelling.

3. De beschrijvingen van de Werkzaamheden die in het gepubliceerde aanbod van Werkzaamheden van de Opdrachtnemer zijn opgenomen kunnen deel uit maken van de Offerte.

4. Kennelijke vergissingen in het aanbod van de Opdrachtnemer binden deze niet.

5. Mondelinge toezeggingen in het kader van een Offerte zijn uitsluitend bindend, indien deze schriftelijk zijn bevestigd door de Opdrachtnemer.

6. Alle Offertes hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij een andere termijn in de Offerte is opgenomen. Opdrachtnemer is slechts gebonden aan een Offerte indien aanvaarding hiervoor door de Opdrachtgeverschriftelijk binnen 30 dagen is bevestigd.

7. De Prijzen en tarieven in de Offerte zijn exclusief BTW en andere heffingen van rijkswege, tenzij anders vermeld.

Artikel 4 - Totstandkoming Overeenkomst

1. De Werkzaamheden worden vastgelegd in een door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer te ondertekenen Overeenkomst.

2. De Opdrachtnemer is slechts gebonden aan een met hem gesloten Overeenkomst indien deze schriftelijk is aangegaan door de bestuurder van de Opdrachtgever of de daartoe door de bestuurder van de Opdrachtgever gemachtigde personen.

3. De Opdrachtgever staat ervoor in dat degene die namens hem ondertekend daartoe bevoegd is.

4. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.

5. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is de Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen de Opdrachtnemer bevoegde persoon en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van de Opdrachtnemer op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

6. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld in het kader van te verrichten Werkzaamheden.

Artikel 5 - Uitvoering overeengekomen Werkzaamheden door de Opdrachtnemer

1. De resultaten van het gebruik van de door de Opdrachtnemer verrichte observaties, verstrekte adviezen of andere uitgevoerde Werkzaamheden zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten invloed van Opdrachtnemer vallen. De Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting de Werkzaamheden uit te voeren naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

2. De Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke persoon de overeengekomen Werkzaamheden worden uitgevoerd.

3. In de Overeenkomst kan de persoon die beoogd is de opdracht uit te voeren met name zijn genoemd. Indien het voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is de opdracht door een andere persoon uit te laten voeren geeft dit de Opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden.

4. Bij tussentijdse wisseling van persoon die de opdracht uitvoert treedt de Opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever.

5. Het is Opdrachtnemer toegestaan derden bij de uitvoering van haar verplichtingen in te zetten. De werking van art. 7:404 BW is daarbij uitdrukkelijk uitgesloten. Het is partijen echter niet toegestaan de rechten uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen.

Artikel 6 - Terbeschikkingstelling van informatie door de Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het goed uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.

2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en betrouwbaarheid van de aan de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

3. Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat Opdrachtnemer onverwijld wordt geïnformeerd over (gewijzigde) feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.

4. Indien en voor zover Opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.

5. De uit de vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst voortvloeiende extra kosten, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 7 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtnemer blijven berusten bij Opdrachtnemer of de derde van wie Opdrachtnemer het recht heeft verkregen het werk aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Op geen enkele wijze worden de Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtnemer met betrekking tot enig werk overgedragen aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer een licentie/gebruiksrecht aan Opdrachtgever verleent, is dat een nietexclusief, nietoverdraagbaar en nietsublicentieerbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst.

2. Alle Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtgever blijven berusten bij Opdrachtgever of de derde van wie Opdrachtgever het recht heeft verkregen het werk te gebruiken.

3. Het verveelvoudigen, openbaar maken, ter beschikking stellen aan derden of kopiëren van de Intellectuele Eigendomsrechten is uitsluitend toegestaan met uitdrukkelijke, voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer.

4. Voor zover de Opdrachtnemer in opdracht van de Opdrachtgever een specifiek product ontwikkelt, geldt dat het Intellectuele Eigendomsrecht bij de Opdrachtnemer berust, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Voor elke in strijd met deze bepaling verrichte handeling is de Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van € 5.000,- en € 500,- voor iedere dag waarop een overtreding voortduurt, onverminderd het recht van de Opdrachtnemer aanspraak te maken op volledige schadevergoeding en/of nakoming van de verplichtingen in dit artikel.

Artikel 8 - Hulpmiddelen/materialen/werkruimten

1. Indien de uitvoering van de Overeenkomst bij de Opdrachtgever plaatsvindt, zal de Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde hulpmiddelen en werkruimten kosteloos ter beschikking stellen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken duidelijke afspraken over de faciliteiten die eventueel door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer ter beschikking dienen te worden gesteld.

2. Het dient de Opdrachtnemer te allen tijde mogelijk te zijn de door hem te gebruiken werkruimten te betreden. De werkruimten zullen tijdens de activiteiten uitsluitend aan de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld en zo veel mogelijk afsluitbaar zijn zodat gegevens, materialen en dergelijke opgeborgen kunnen worden in een afsluitbare ruimte. Indien de werkruimten niet afsluitbaar zijn, dient de Opdrachtgever op verzoek van de Opdrachtnemer zorg te dragen voor een nabijgelegen afsluitbare ruimte voor het bewaren van hulpmiddelen en materialen.

3. In overleg met de Opdrachtnemer zorgt de Opdrachtgever ten behoeve van de Opdrachtnemer voor voldoende faciliteiten, zoals bijvoorbeeld eventueel benodigde onderzoeksruimte voor de verrichting van pedagogisch, didactisch en psychologisch onderzoek, gespreksruimte voor het voeren van overleg en (consultatieve) gesprekken en het verzorgen van supervisie en coaching of trainingsruimte voor het verzorgen van cursussen en trainingen.

4. Indien de Opdrachtgever, ondanks de afspraken die daarover met de Opdrachtnemer zijn gemaakt, verzuimt de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde faciliteiten aan de Opdrachtnemer ter beschikking te stellen, zoals beschreven in dit artikel, is de Opdrachtgeveraansprakelijk, indien de geplande Werkzaamheden als gevolg van het ontbreken van de faciliteiten geen doorgang kunnen vinden. De kosten voortvloeiend uit het feit dat de Werkzaamheden niet volgens afspraak kunnen worden uitgevoerd zijn voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 9 - Termijnen

1. Alle door Opdrachtnemer genoemde termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst bij Opdrachtnemer bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.

2. Voor zover in de Overeenkomst leverdata en/of termijnen zijn vermeld, zijn deze indicatief en vormen zij geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. In alle gevallen, ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, is Opdrachtnemer pas in verzuim nadat zij door Opdrachtgever op deugdelijke wijze, gedetailleerd en schriftelijk in gebreke is gesteld en Opdrachtnemer na het verstrijken van een redelijke termijn, alsnog niet deugdelijk nakomt.

Artikel 10 - Overmacht

1. In geval van overmacht van één der partijen, zullen de verplichting op grond van de Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtssituatie voortduurt. Indien de periode van overmacht langer duurt dan zestig (60) dagen zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

2. In geval van overmacht, strekt de bevoegdheid van Opdrachtgever tot beëindiging niet verder dan tot een gedeeltelijke beëindiging van de Overeenkomst ten aanzien van de (nog) niet verrichte Werkzaamheden.

3. Overmacht in de zin van dit artikel duidt op omstandigheden die het uitvoeren van de Overeenkomst verhinderen en die niet zijn toe te rekenen aan de Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever. Hieronder zijn onder andere begrepen, maar niet beperkt tot, gehele of gedeeltelijke werkstakingen, ziekte en ongevallen van de bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken personen handelend namens of vanwege de Opdrachtnemer, brand, storingen aan en verlies van niet vervangbare apparatuur of hulpmiddelen.

4. Indien de Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is de Opdrachtnemer gerechtigd het reeds door hem gepresteerde dan wel te presteren deel afzonderlijk aan Opdrachtgever te factureren.

Artikel 11 - Ontbinding van de overeenkomst

1. Partijen kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden, via een schriftelijke mededeling aan de andere partij, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist en zonder rechterlijke tussenkomst, indien:

- a. de andere partij surseance van betaling aanvraagt of haar surseance van betaling wordt verleend;
- b. de andere partij haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
- c. de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd;
- d. de andere partij haar huidige onderneming staakt.

2. Partijen kunnen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van de maand met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Tussentijdse opzegging van de Overeenkomst is uitgesloten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

3. Rechten en plichten uit de Overeenkomst die naar hun aard en inhoud bestemd zijn om voort te duren, waaronder begrepen over intellectueel eigendom, aansprakelijkheid, overmacht en geschillenbeslechting, blijven onverminderd van kracht na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 12 - Annulering

1. Reservering voor trainingen, consulten, coachingsgesprekken en alle overige Werkzaamheden dienen schriftelijk te geschieden en te worden gericht aan de bij Opdrachtgever bekende contactgegevens van Opdrachtnemer. Een annulering is slechts geldig, indien deze door Opdrachtnemer schriftelijk is bevestigd.

2. Afhankelijk van het moment van annulering gelden de volgende bepalingen:

- a. bij annulering binnen veertien (14) dagen na ondertekening van de Overeenkomst worden geen kosten in rekening gebracht;
- b. bij annulering na veertien (14) dagen, maar binnen dertig (30) dagen na ondertekening van de Overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd vijftig procent (50%) van de voor de geannuleerde Werkzaamheden begrote tijdseenheden in rekening te brengen.
- c. bij annulering na dertig (30) dagen na ondertekening van de Overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd honderd procent (100%) van de voor de geannuleerde Werkzaamheden begrote tijdseenheden in rekening te brengen.

3. Indien een Overeenkomst dreigt te worden geannuleerd en Opdrachtnemer van oordeel is dat de Werkzaamheden (ook) online kunnen worden uitgevoerd, zal de uitvoering van de Overeenkomst – alvorens tot annulering of verplaatsing wordt overgegaan – online of in hybride vorm plaatsvinden.

Artikel 13 - Wijziging Overeenkomst

1. De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Overeenkomst kan worden beïnvloed wanneer partijen tussentijds overeenkomen om de aanpak, werkwijze of omvang van de Overeenkomst uit te breiden of te wijzigen.

2. Indien de tussentijdse wijziging van de Overeenkomst de overeengekomen prijs van de Werkzaamheden beïnvloedt, dan wel niet binnen het aantal vooraf overeengekomen aantal uren plaats kan vinden, zal de Opdrachtnemer Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk schriftelijk melden.

3. Indien de tussentijdse wijziging in de Overeenkomst ontstaat door toedoen van de Opdrachtgever, zal de Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen als de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk zal dit schriftelijk aan de Opdrachtgever worden gemeld. Opdrachtgever dient zich binnen veertien (14) dagen schriftelijk akkoord te verklaren met deze tussentijdse wijziging. Bij uitblijven van een reactie binnen deze termijn wordt Opdrachtgever geacht met de wijziging te hebben ingestemd.

Artikel 14 - Betaling

1. In de Overeenkomst wordt bepaald of de betaling van een factuur ineens geschiedt dan wel in termijnen zal worden voldaan door Opdrachtgever.
2. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. De Opdrachtgever is niet gerechtigd zich ter zake de betaling van facturen op opschorting of verrekening te beroepen.
4. De betaling door de Opdrachtgever dient binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te worden voldaan op één van de bankrekeningen van de Opdrachtnemer. Uitsluitend betalingen aan Opdrachtnemer of aan een door Opdrachtnemer aangewezen derde werken bevrijdend.
5. Indien een factuur niet binnen de vermelde betalingstermijn is betaald, is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf de vervaldag van de openstaande factuur is de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer over het bedrag van de openstaande factuur de wettelijke handelsrente zoals bedoeld in artikel 6:119a en 6:120 BW verschuldigd, waarbij een deel van een maand tot een volle maand wordt gerekend. De in het bezit van Opdrachtnemer zijnde kopie van de door Opdrachtnemer verzonden factuur, geldt als volledig bewijs van de verschuldigdheid van de rente en de dag waarop de renteberekening begint.
6. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die Opdrachtnemer maakt vanwege niet-nakoming door de Opdrachtgever van diens verplichtingen uit dit artikel of enige andere verplichting, komen geheel ten laste van de Opdrachtgever.
7. Opdrachtgever dient een bezwaar over een factuur binnen zeven (7) kalenderdagen na de factuurdatum schriftelijk onder nauwkeurige opgave van redenen bij Opdrachtnemer te melden. De bewijslast van tijdige indiening van het bezwaar rust op de Opdrachtgever.

Artikel 15 - Prijzen

1. Overeenkomsten worden gesloten op basis van de op het tijdstip van afsluiting geldende tarieven en/of verkoopprijzen. De Opdrachtnemer behoudt zich, met in achtneming van het tweede lid, het recht voor de Prijzen tussentijds te wijzigen, indien na het sluiten van de Overeenkomst de kosten, lonen, belastingen, materialen, tarieven en dergelijke verhogingen ondergaan, of zich koersfluctuaties van binnenlandse valuta voordoen.
2. Indien de Opdrachtnemer de Prijzen tussentijds wijzigt als gevolg van verhogingen als vermeld in het voorgaande lid, waardoor de te berekenen totale kosten met meer dan 10% stijgen, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Artikel 9 lid 3 is in dat geval van overeenkomstige toepassing.
3. Behoudens het bepaalde in artikel 9, laat het niet afnemen van de te verlenen diensten en/of de te leveren producten door de Opdrachtnemer de Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen onverlet.

Artikel 16 - Geheimhouding

1. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen maatregelen nemen om geheimhouding te verzekeren van alle aan elkaar ter beschikking gestelde gegevens en inlichtingen, waarvan aangenomen mag worden dat de belangen van (een van) beiden door openbaarmaking kunnen worden geschaad, tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of (beroeps) regel daartoe verplicht.
2. Behoudens schriftelijke toestemming van de andere partij, zijn partijen niet gerechtigd deze vertrouwelijke informatie te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.
3. Partijen staan ervoor in dat alle personen die door hen direct of indirect worden ingeschakeld de in dit artikel genoemde verplichtingen nakomen.

Artikel 17 - Aansprakelijkheid

1. De Opdrachtnemer zal de Werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de verwachte zorgvuldigheid in acht nemen. Indien er sprake is van een tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer, als gevolg van het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, is de Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.

2. Opdrachtnemer aanvaardt een verplichting tot schadevergoeding voor zover en tot zover dat uit dit artikel blijkt. De totale, cumulatieve aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever voor schade is beperkt tot het door Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst betaalde bedrag of € 2.000 indien dit laatste bedrag lager is. Hierbij geldt dat een reeks van met elkaar samenhangende schadetoebrengende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis en één schadetoebrengend feit.

3. Van de in lid 2 van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid voor schade zijn gevolgschade, winstderving, verlies van gegevens, gemiste opbrengsten of besparingen, reputatie- of imagoschade uitgesloten.

4. De Opdrachtgever is gehouden de Opdrachtnemer te vrijwaren ter zake van vorderingen van derden die verband houden met de dienstverlening van Opdrachtnemer.

5. Het bepaalde in artikel 7:407 BW is uitdrukkelijk uitgesloten.

6. De beperkingen zoals genoemd in dit artikel zijn niet van toepassing in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

Artikel 18 - Klachtenprocedure

1. Ontevredenheid van Opdrachtgever over de gedragingen of handelswijze van personen die handelen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer wordt zoveel mogelijk in onderling overleg tussen partijen besproken en opgelost.

2. Indien Opdrachtgever een klacht wil indienen, dient zij de klacht schriftelijk te melden bij Opdrachtnemer via info@vraagvera.nl. Opdrachtgever krijgt binnen zeven dagen (7) een ontvangstbevestiging toegestuurd. Binnen veertien dagen (14) dagen na ontvangst van de klacht krijgt opdrachtgever een ontvangstbevestiging en informatie over de wijze waarop zijn klacht zal worden afgehandeld. Opdrachtnemer streeft ernaar om binnen eenentwintig dagen (21) na ontvangst van de klacht een passende oplossing te hebben voorgesteld. Indien er meer tijd nodig is wordt de opdrachtgever binnen eenentwintig dagen (21) op de hoogte gesteld.

3. Alle informatie over de klacht en afhandeling zullen door Opdrachtgever en Opdrachtnemer vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 19 - Vervaltermijn

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst, vervallen de vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever- uit welke hoofde dan ook - jegens de Opdrachtnemer in verband met het verrichten van Werkzaamheden in ieder geval één (1) jaar na beëindiging van de desbetreffende Overeenkomst.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en forum

1. Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende bijlagen, aanbiedingen, opdrachten en overige overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

2. Alle hieruit voortvloeiende geschillen zullen worden berecht door de ter zake bevoegde rechter binnen het arrondissement van de Rechtbank Oost Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.

