



## ALGEMENE VOORWAARDEN MEREL, jouw virtuele assistent.

### Definities

Opdrachtnemer: Merel, jouw virtuele assistent

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die aan Opdrachtnemer de opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.

### Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Opdrachtnemer en een Opdrachtgever.
- 1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts mogelijk voor zover deze schriftelijk, en voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, zijn overeengekomen.
- 1.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van de voorwaarden gehanteerd door de Opdrachtgever, of voorwaarden waarnaar door de Opdrachtgever wordt verwezen uitdrukkelijk van de hand.
- 1.4 In geval van strijd tussen bepalingen uit de overeenkomst en de tekst van deze voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.
- 1.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigende bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

### Artikel 2. Offertes

- 2.1 Alle aanbiedingen en offertes, in welke vorm dan ook gedaan, zijn vrijblijvend en gelden slechts als uitnodiging tot het verstrekken van een opdracht.
- 2.2 Tenzij anders aangegeven hebben gemaakte offertes een geldigheid van 14 dagen en zijn gebaseerd op uitvoering van de opdracht onder normale omstandigheden en gedurende normale werkuren.
- 2.3 De prijzen in de offertes zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven.
- 2.4 Een overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtnemer en de Opdrachtgever ondertekende offerte of overeenkomst door Opdrachtnemer retour is ontvangen, dan wel op het moment dat Opdrachtnemer op (mondeling) verzoek van de Opdrachtgever is begonnen met de uitvoering van de werkzaamheden voor de Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft - behoudens eventuele in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst genoemde gevallen - niet het recht een geplaatste bestelling te annuleren of gesloten overeenkomst op te zeggen.
- 2.5 Kennelijke verschrijvingen of vergissingen in de aanbiedingen van Opdrachtnemer ontheffen haar van de nakomingsplicht en/of eventuele verplichtingen tot schadevergoeding daaruit voortvloeiend, ook na de totstandkoming van de overeenkomst.
- 2.6 Indien in een offerte of aanbieding voor meerdere diensten of producten een prijsopgave is verstrekt, bestaat voor Opdrachtnemer geen verplichting tot levering van slechts een deel van de genoemde diensten of producten tegen de genoemde prijzen.

### Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst

- 3.1 De Opdrachtnemer zal zich inspannen om de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
- 3.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle medewerking, inlichtingen en gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze wenselijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze wenselijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet, niet tijdig, niet juist of niet volledig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer – onverminderd haar overige rechten – het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens het gehanteerde tarief aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.4 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst wenselijke informatie niet, niet tijdig, niet juist of niet volledig wordt verstrekt, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook.
- 3.5 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en betaald.
- 3.6 Indien (medewerkers van) Opdrachtnemer of medewerkers van derden die door Opdrachtnemer zijn ingeschakeld werkzaamheden dienen te verrichten op de locatie van Opdrachtgever of op een door Opdrachtgever aangewezen locatie elders, zal Opdrachtgever er voor zorg dragen dat op die locatie alle faciliteiten en voorzieningen voorhanden zijn die voor een behoorlijke en veilige uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs benodigd zijn. De met laatstgenoemde faciliteiten en voorzieningen gemoeide kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 3.7 Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Opdrachtnemer, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van Opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW en van artikel 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.
- 3.8 Op Opdrachtnemer rust slechts een inspanningsverplichting, nimmer een resultaatsverplichting.
- 3.9 De bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van Opdrachtnemer, maar ook ten behoeve van alle andere personen die voor Opdrachtnemer werkzaam zijn of waren of die bij de uitvoering van enige opdracht door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.
- 3.10 De uitvoering van een overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen hier derhalve geen rechten aan ontleen.
- 3.11 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat zij te allen tijde een volledige en deugdelijk bruikbare back-up heeft van alle programma's, bestanden en/of gegevens die zijn weergegeven of opgeslagen op de informatiedragers of op het netwerk van informatiedragers ten aanzien waarvan Opdrachtnemer mogelijkerwijs werkzaamheden zal dienen uit te voeren. De back-up bedoeld in de vorige volzin zal door Opdrachtgever worden bewaard op een daarvoor geschikte plek met een minimaal risico op het verloren gaan van deze back-up. Opdrachtgever is gehouden er voor zorg te dragen dat deze back-up nooit ouder is dan één werkdag.

#### Artikel 4. Contractduur; uitvoeringstermijn

- 4.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode zoals overeengekomen in de overeenkomst, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 4.2 De opgave van leveringstermijnen in aanbiedingen, offertes, overeenkomsten of anderszins wordt door Opdrachtnemer steeds naar beste weten gedaan en deze termijnen zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen, doch zij zijn niet bindend. Indien tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is overeengekomen dat de overeenkomst binnen een specifieke termijn zal worden nagekomen, moet de betreffende termijn geacht worden bij benadering te zijn opgegeven en te zijn vastgesteld in de verwachting dat alle ter zake relevante omstandigheden na het sluiten van de overeenkomst niet zullen wijzigen. De enkele overschrijding van een in de voorgaande zin genoemde termijn, brengt Opdrachtnemer niet in verzuim. In geval van overschrijding van de termijn zal Opdrachtgever voorafgaand aan het versturen van een eventuele ingebrekestelling in overleg treden met Opdrachtnemer omtrent het voorkomen van verdere vertraging.

#### Artikel 5. Wijziging van de algemene voorwaarden en overeenkomst

- 5.1 Opdrachtnemer mag haar (algemene) voorwaarden wijzigen. Deze wijzigingen gaan vier weken na de bekendmaking in, of op een latere datum die Opdrachtnemer op de bekendmaking vermeldt. Als Opdrachtgever een wijziging niet accepteert, kan hij de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden ingaan. De opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door Opdrachtnemer te zijn ontvangen. Indien die opzegging niet of niet tijdig is ontvangen door Opdrachtnemer, wordt Opdrachtgever geacht met de wijziging te hebben ingestemd.
- 5.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed.
- 5.3 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Opdrachtnemer bevoegd (maar niet verplicht) om daaraan eerst uitvoering te geven, nadat daarvoor schriftelijk akkoord is gegeven door de Opdrachtgever.

#### Artikel 6. Opschorting en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

- 6.1 De Opdrachtgever is gerechtigd een overeenkomst die is aangegaan voor onbepaalde tijd door opzegging te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De opzegging moet worden gedaan tegen de 1<sup>e</sup> dag van de daaropvolgende maand. Overeenkomsten voor bepaalde tijd zijn niet tussentijds opzegbaar.
- 6.2 Opdrachtgever wordt geacht in verzuim te zijn indien deze enige verplichting uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt, alsmede indien Opdrachtgever niet voldoet aan een schriftelijke aanmaning om binnen een gestelde redelijke termijn alsnog volledig na te komen. In geval van verzuim van Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding, en onverminderd de haar toekomende rechten, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een daartoe gerichte schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever en/of het door Opdrachtgever eventueel aan Opdrachtnemer verschuldigd bedrag terstond in zijn geheel op te eisen.
- 6.3 Indien Opdrachtnemer op de gronden als genoemd in de overeenkomst, deze algemene voorwaarden of de wet tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij uit dien hoofde op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan of schadeloosstelling

- 6.4 Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden in onderstaande gevallen.
- a) faillietverklaring dan wel surseance van betaling van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer;
  - b) staking van de bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer;
  - c) verplaatsing van de bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer;
  - d) overlijden van de Opdrachtnemer;
  - e) ziekte van de Opdrachtnemer, langer dan 5 werkdagen.
- Alle (1) gefactureerde bedragen, (2) vorderingen verband houdend met nog niet gefactureerde maar wel uitgevoerde werkzaamheden of geleverde diensten en (3) door Opdrachtnemer geleden of te lijden schade worden alsdan direct opeisbaar. Opdrachtnemer zal vanwege deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 6.5 Ontbinding en beëindiging laten verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn voort te duren na het einde van de overeenkomst onverlet. Tot deze verplichtingen behoren onder meer de bepalingen met betrekking tot de vrijwaring ten aanzien van intellectuele eigendomsrechten, betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en geheimhouding.

#### Artikel 7. Belastingen

- 7.1 Partijen maken gebruik van de algemene modelovereenkomst van de Belastingdienst nr. 90515112643-1 | 21 – 03 – 2016. De in die overeenkomst gemarkeerde bepalingen zijn in de te hanteren overeenkomst van opdracht ongewijzigd overgenomen. Voor zover in de overeenkomst van opdracht aanpassingen hebben plaatsgevonden, zijn partijen van mening dat deze aanpassingen geen afbreuk doen aan de in de model- of voorbeeldovereenkomst gemarkeerde bepalingen.

#### Artikel 8. Geheimhouding

- 8.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst uit enige bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 8.2 Indien en voor zover Opdrachtnemer krachtens enige wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak gehouden zou zijn om vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever aan derden te verstrekken, en Opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, is Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever gerechtigd om de betreffende informatie aan de betreffende derden te verstrekken.
- 8.3 Overtreding van deze verplichting is voor de gedupeerde (Opdrachtnemer of Opdrachtgever) een geldige reden voor onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst. .

#### Artikel 9. Gebreken; klachttermijnen

- 9.1 Klachten over de verrichtte werkzaamheden dienen door Opdrachtgever terstond aan Opdrachtgever schriftelijk en gemotiveerd te worden medegedeeld. Indien vijf dagen na het verrichten van de werkzaamheden zijn verstreken, kan door Opdrachtgever niet meer gerechtvaardigd worden gereclameerd, tenzij het gebrek ten tijde van de levering bij een zorgvuldige en tijdige controle niet waarneembaar zou zijn geweest. In dat geval moet Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, binnen vijf dagen nadat het gebrek aan Opdrachtgever bekend is geworden of bekend kon zijn, schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte brengen van het gebrek.

- 9.2 Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 9.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

#### Artikel 10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever lijdt, indien en voor zover die schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevend van Opdrachtnemer.
- 10.2 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer zal in alle gevallen zijn beperkt tot vergoeding van directe schade, waarbij het totale door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te betalen bedrag uit hoofde van eventuele ongedaanmakingsverplichtingen en vergoeding van schade nimmer meer zal bedragen dan maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW).
- Onder directe schade als bedoeld in deze bepaling wordt uitsluitend verstaan;
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten die gemaakt zijn ter voorkoming of beperking van de directe schade.
- Voor indirecte schade, waaronder tevens begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade wegens bedrijfsstagnatie is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk. Indien de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor twee maanden.
- 10.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover Opdrachtgever zich tegen de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel in redelijkheid had kunnen verzekeren.
- 10.4 Voor zover Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruik maakt van de diensten van derden, en deze derden hun aansprakelijkheid hebben beperkt, houden alle aan Opdrachtnemer gegeven opdrachten de bevoegdheid in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens Opdrachtgever te aanvaarden.
- 10.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming van ingeschakelde derden, behoudens voor zover die tekortkoming het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevend van Opdrachtnemer.
- 10.6 De aansprakelijkheid van diegenen die de aan Opdrachtnemer opgedragen werkzaamheden namens Opdrachtnemer feitelijk hebben uitgevoerd zoals werknemers van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, met inbegrip van aansprakelijkheid uit hoofde van onrechtmatige daad, is uitgesloten..
- 10.7 Alle aanspraken van Opdrachtgever uit hoofde van dit artikel verjaren door verloop van één jaar na beëindiging van werkzaamheden door Opdrachtnemer.
- 10.8 De voorafgaande bepalingen laten enige aansprakelijkheid op grond van dwingend recht onverlet.

#### Artikel 11. Betaling en incassokosten

- 11.1 Betaling dient – zonder een beroep op opschorting of verrekening – te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze. Dit is een fatale termijn.
- 11.2 Na het verstrijken van veertien dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever zonder verdere ingebrekestelling onmiddellijk in verzuim; Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. Opdrachtnemer is in dat geval tevens gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
- 11.3 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 11.4 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 11.5 Is Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten ter verkrijging van voldoening zo veel mogelijk voor rekening van Opdrachtgever.

#### Artikel 12. Overmacht

- 12.1 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
- 12.2 Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheden die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer haar verbintenis had moeten nakomen.
- 12.3 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 12.4 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 uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betreft het een afzonderlijke opdracht.

#### Artikel 13. Intellectuele eigendom

- 13.1 De intellectuele eigendomsrechten en soortgelijke rechten, waaronder auteursrechten, merkenrechten, octrooirechten, naburige rechten, rechten tot bescherming van prestaties inclusief databankrechten op al hetgeen door Opdrachtnemer is ontworpen berust bij Opdrachtnemer.
- 13.2 Opdrachtnemer behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 13.3 Opdrachtgever dient ten aanzien van de door haar aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht over de vereiste (intellectuele) eigendomsrechten te beschikken. Zij vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden voor eventuele inbreuken op rechten van derden.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1 De rechtbank te Oost-Brabant is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij onder gewoon (gebruikelijk) voorbehoud dwingend recht een andere rechter bevoegd is. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.
- 14.2 Op elke opdracht en daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten